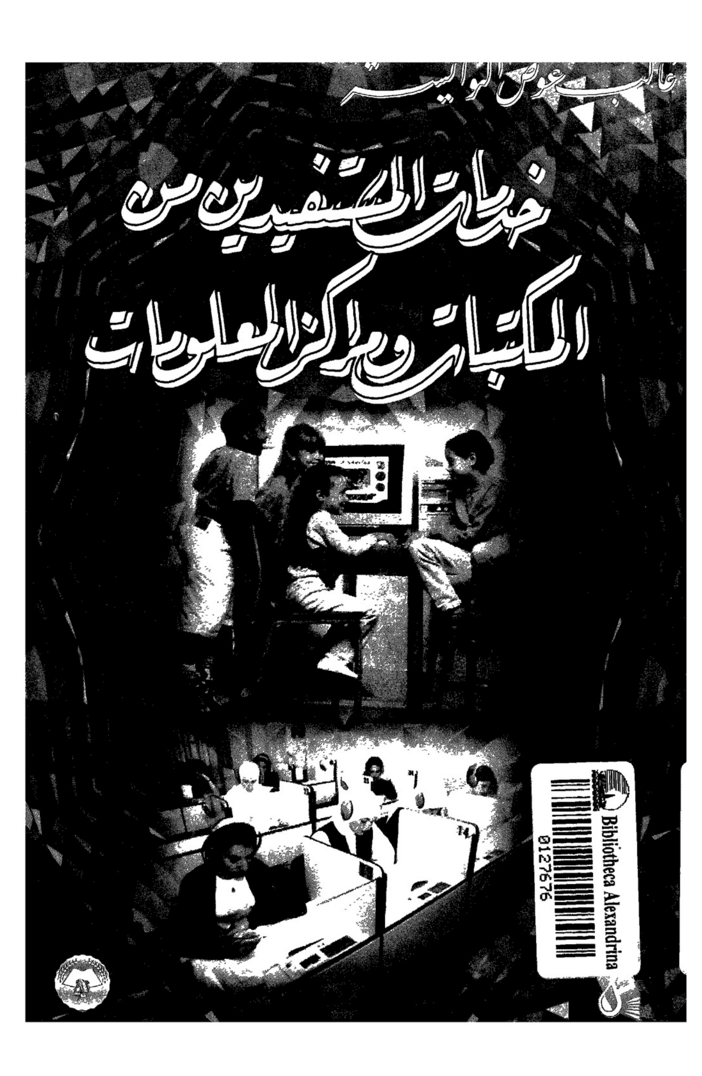

غالب عوض النوايسة
خدمات المستفيدين من
المكتبات ومراكز المعلومات



﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الله العظيم

خدمات المستفيدين

من المكتبات ومراكز المعلومات

خدمات المستفيدين من المكتبات

ومراكز المعلومات

تأليف

غالب عوض النوايسه

جامعة البلقاء التطبيقية / كلية الكرك

ماجستير مكتبات ومعلومات

الطبعة الاولى

٢٠٠٠م - ١٤٢٠هـ

دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (١٦٣٧/٩/١٩٩٩)

رقم التصنيف : ٠٢٥,٥
المؤلف ومن هو في حكمه: غالب عوض النوايسة
عنوان الكتاب : خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات
الموضوع الرئيسي : ١- المعارف العامة
٢- الخدمات المكتبية
بيانات النشر : عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع

* - تم اعداد بيانات الفهرسة الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

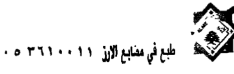
الطبعة الأولى
2000 م - 1420 هـ



دار صفاء للنشر والتوزيع

عمان - شارع السلط - مجمع الفحيص التجاري - هاتف وفاكس ٤٦١٢١٩٠
ص.ب ٩٢٢٧٦٢ عمان - الاردن

DAR SAFA Publishing - Distributing
Telefax: 4612190 P.O.Box: 922762 Amman - Jordan
ISBN - 9957 - 402 - 49 - 5 ردمك



طبع في مطابع الارز ٠٥٣٦١٠٠١١

الإهداء

إلى:

- كل من علمني حرفاً منذ صغري وحتى كبري
- كل العاملين في مهنة التعليم الذين يعملون بصمت
- أمناء المكتبات واختصاصي مراكز المعلومات
- طلبة علم المكتبات والمعلومات

قائمة المحتويات

الموضوع | الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

الموضوع	الصفحة

قائمة الأشكال والجداول والنماذج

رقم الشكل أو الجدول أو النموذج	الصفحة

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

تعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوافرة بالمكتبات ومراكز المعلومات، وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبات ومراكز المعلومات.

وعلى الرغم مما كتب عن الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها، إلا أن هذه الكتب قليلة ونادرة في السوق المحلي ومن هنا فقد جاء إعداد هذا العمل المتواضع ليكون إضافة جديدة للمكتبة العربية بشكل عام، ولسد النقص الحاصل في المكتبة الأردنية من الكتب المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات بشكل خاص، كما جاء إعداد هذا العمل وفق خطة جامعة البلقاء التطبيقية لمادة (خدمات المستفيدين) التي تدرس لطلبة تخصص المكتبات وتكنولوجيا التعليم، مع إضافة بعض الموضوعات، وقد روعي السير بعرض المعلومات في هذا الكتاب وفق هذه الخطة وإن اختلفت قليلاً، وتمّ توخي الدقة في جمعها قدر الإمكان والتأني في عرضها، وفق مستويات الطلبة.

ويشتمل الكتاب على ستة فصول رئيسية هي:

الفصل الأول: الخدمات المكتبية ويشتمل على مفهوم الخدمة المكتبية ومتطلباتها الأساسية وأنواعها، والعوامل المؤثرة في تقديمها.

- الفصل الثاني: أنواع الخدمات المكتبية العامة التقليدية وتتضمن خدمة الإعارة، وخدمة التصوير، والخدمة المرجعية، والخدمة الببليوغرافية، والخدمات الإعلامية، وخدمة تدريب المستفيدين، وخدمات الدوريات.

الفصل الثالث: الخدمات المعلوماتية ويشتمل على قسمين، الأول وقد خصص للمعلومات من حيث تعريفها، والفرق بينها وبين البيانات والمعرفة وأنواع المعلومات وخصائصها وأهميتها، أما القسم الثاني فيتناول خدمات المعلومات من حيث تعريفها، وعوامل ظهورها، وأهميتها، وأنواعها المختلفة.

الفصل الرابع: أنواع خدمات المعلومات المتقدمة ومعايير تقييمها ويشتمل على خدمة الإحاطة الجارية، والبث الإنتقائي للمعلومات، وخدمة التكشيف وخدمة الاستخلاص، وخدمة البحث بالاتصال المباشر، وخدمة استرجاع المعلومات، وخدمة الترجمة وأخيراً معايير تقييم خدمات المعلومات.

الفصل الخامس: خدمات الفئات الخاصة ويتناول الفئات التالية: ذوي الاحتياجات الخاصة، الموهوبون، محو الأمية وكبار السن، المرضى ونزلاء المستشفيات، والسجناء ونزلاء المدارس الإصلاحية.

الفصل السادس: الإنترنت وخدمات المكتبات والمعلومات ويشتمل على مفهوم الإنترنت، نشأتها وتطورها، ربطها ومستويات الوصول إليها، وخدماتها بشكل عام، وفوائد الإترنت في المكتبات، ومجالات استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات.

ونرجو من الله أن نكون قد قدمنا شيئاً متواضعاً، وأن نكون قد أسهمنا في إغناء المكتبة الأردنية والعربية بهذا الكتاب المتخصص، ونرجو أيضاً من الزملاء المدرسين والطلبة الإعزاء وأمناء المكتبات والمتخصصين في علم المكتبات والمعلومات المعذرة عن أي نقص أو خطأ فلا يوجد شيء كامل أبداً، فالكمال لله وحده.

والله ولي التوفيق

غالب عوض النوايسه

الفصل الأول

الخدمات المكتبية

- تعريف الخدمة المكتبية
- متطلبات الخدمة المكتبية
- أنواع الخدمات المكتبية
- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية



الفصل الأول

الخدمات المكتبية

تعريف الخدمة المكتبية Library Service

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات(1)، فقد عرفها: «بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات».

ويعرف ربحي عليان(2) الخدمة المكتبية: «بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف».

وفي تعريف ثالث فقد أشار ميلفيل ديوي(3) Deweyإلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: «أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف».

متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات (مقومات) أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في(4):

أ- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

ب- الكادر البشري المؤهل.

جـ- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث وهناك بعض الباحثين المتخصصين يضيف متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية وفيما يلي توضيح لهذه المتطلبات:

أولاً: مصادر المعلومات Information Sources

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكّنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعّالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

ومصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالآتي:

أ- مصادر المعلومات المطبوعة:

هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشتمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:

- الكتب بكافة أنواعها.
- الكتيبات والنشرات.
- الدوريات.
- التقارير العلمية وتقارير البحوث.
- وثائق المؤتمرات.
- الرسائل الجامعية.
- وثائق براءات الاختراع والمواصفات والمقاييس.
- الكشافات والمستخلصات وغيرها.

ب- مصادر المعلومات غير المطبوعة:

وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معاً وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والاسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه.

وتقسم مصادر المعلومات غير المطبوعة إلى ثلاثة أنواع هي(5):

1- المواد البصرية Visual Materials

وهي المواد التي بطبيعتها تعتمد على حاسة البصر وحدة في تحصيل المعلومات التي تحملها ومن أمثلتها:

- النماذج
- الكرات الأرضية
- الملصقات.
- الصور.
- الرسوم التوضيحية والتخطيطية.
- الشرائح.
- الشرائح الفيلمية والأفلام الثابتة.
- الشفافيات.
- الشرائح المجهرية
- المصغرات الفلمية (الميكروفيلم والميكروفيش والأولترافيش والميكروكارد الخ).

2- المواد السمعية Audio Materials

وهي المواد التي تعتمد على حاسة السمع وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها ومن أمثلتها:

- الاسطوانات الصوتية.

- الأشرطة الصوتية.
- الأسلاك المغنطة.

3- المواد السمعية والبصرية Audio- Visual Materials

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معاً في نفس الوقت في إدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها:

- الأفلام الناطقة.
- أفلام الفيديو.
- الشريحة الفيلمية الناطقة.
- الفلم الملفوف الناطق.
- الشرائح والشفافيات الناطقة، وغيرها.

جـ- مصادر المعلومات الالكترونية(6):

تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين، وتعرف مصادر المعلومات الالكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضاً الكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر On- Lineأو داخلياً في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة C.D/ROMوغيرها.

وهنالك عدة أنواع لمصادر المعلومات الالكترونية المنتشرة في المكتبات ومراكز المعلومات هي:

- مصادر المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر On- Line.
- مصادر المعلومات على أقراص الليزر المتراصة CD-ROM.

- مصادر المعلومات الالكترونية على الأشرطة المغنطة Magnetic.

- مصادر المعلومات الالكترونية الببليوغرافية وغير الببليوغرافية التابعة لمؤسسات تجارية وغير تجارية.

- مصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات المحدودة والدقيقة ومصادر المعلومات الالكترونية ذات التخصصات الشاملة العامة.

ثانياً: الكادر البشري المؤهل

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها(7):

1- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.

2- نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.

3- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.

4- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها.

لهذا لا بد أن تأخذ المكتبة بالاعتبار العوامل المذكورة أعلاه في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة من المتخصصين وفقاً لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات إلى ثلاث فئات هي:

1- العاملون الفنيون: وهم الذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف وطلب الكتب وإرشاد القراء الخ.

2- الإداريون: وتتركز طبيعة أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.

3- العاملون غير الفنيين: ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية أو الكتب وإعارتها واسترجاعها، وتنظيم الكتب على الرفوف وغيرها من الأعمال، وبالإضافة إلى هذه الفئات الثلاثة هناك أيضاً المتخصصين الموضوعيين ومبرمجو الحاسوب

ومحللو النظم.

ومن هنا نجد أن القوى العاملة توفر إسهاماً كبيراً في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين إذ لا يمكن للمكتبة أو مركز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها والكادر يجب أن يكون مؤهلاً مكتبياً وإدارياً وأن يتميز بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال الفعّل والمؤثر مع القراء وأن يمتلك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة.

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير:

- مناضد المطالعة والقراءة.
- القاعات المناسبة المهيئة للقراءة والمطالعة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير.
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- قواعد البيانات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية.
- الارشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب وخصوصاً المكتبات ومراكز المعلومات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة.
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرها المختلفة.
- وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس والتلكس وغيرها.
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.
- الأماكن لاستراحة الباحثين والدارسين لتناول الشاي مثلاً.
- المرافق الصحية المختلفة.
- موقع الانترنت في المكتبة.

رابعاً: المتطلبات المالية (الميزانية)

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامة ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.
- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة.

أنواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما(8):

1- الخدمات الفنية أو غير المباشرة Technical Services

والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تُجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة وروادها ولا يكون لها تماس ومجابهة مباشرة للقارئ، مثل: التزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والتكشيف وغيرها.

2- الخدمات العامة للقراء (المباشرة) Public Services

ويقصد بخدمات القراء هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة

وتماس مباشر مع القارئ ومن هذه الخدمات ما يلي:

- خدمة الإعارة.
- الخدمة المرجعية.
- الخدمة الببليوغرافية.
- الخدمات الإعلامية.
- خدمات التصوير والاستنساخ.
- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية...... ، الخ.

العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية :

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

1- مجتمع المستفيدين:حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلاً الذي يضم الطلبة والمدرسين وأعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع الذي تخدمه المكتبة وهكذا.

2- حجم المكتبة:يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصراً مهماً في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيراً دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

3- أهداف المكتبة:لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

4- نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعاً عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها

وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.

5- العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيراً إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

6- موازنة المكتبة حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

7- عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.

هوامش ومصادر الفصل الأول :

(1) شرف الدين، عبدالتواب. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- الكويت: الكاظمية للنشر، 1984.-ص261 .

(2) عليان، ربحي. المكتبات وأنواعها.- في: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، إعداد مجموعة من المكتبيين؛ تحرير أنور عكروش، صدقي دحبور.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982، ص34 .

(3) القنديلجي، عامر . الكتب والمكتبات: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.- بغداد: دار الحرية للطباعة، 1979.- ص231 .

(4) عليان، ربحي. مصدر سابق.- ص34 .

(5) كاظم، مدحت وحسن عبدالشافي . الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها .- ط4 .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993 .- ص67 .

(6) همشري، عمر أحمد، وربحي مصطفى عليان . المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997 .- ص48-86 .

(7) علوي، محمد عودة ومجيل ملازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة .- رسالة المكتبة.- مج 27ع1 (آذار 1992).- ص ص50-51 .

(8) الأمين، عبدالكريم ابراهيم وعامر ابراهيم وعز الدين سعيد . الإجراءات المكتبية.- بغداد: وزارة التعليم العالي، والبحث العلمي، 1980 .- ص ص 14-16 .

الفصل الثاني

أنواع الخدمات المكتبية العامة التقليدية

أولاً: خدمة الإعارة

ثانياً: خدمة التصوير

ثالثاً: الخدمة المرجعية

رابعاً: الخدمة الببليوغرافية

خامساً: الخدمات الإعلامية

سادساً: خدمة تدريب المستفيدين

سابعاً: خدمات الدوريات



الفصل الثاني

أنواع الخدمات المكتبية العامة التقليدية

- أولاً: خدمة الإعارة Circulation Service

- تعريف الإعارة
- دوافع الإعارة
- قسم الإعارة في المكتبات الكبيرة:
  - أ - موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة
  - ب- مهام قسم الإعارة
- أنواع الإعارة:
  - أولاً: حسب الرفوف
  - ثانياً: حسب الاستخدام
- أنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات:
  - أولاً: أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية
  - ثانياً: الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة
  - ثالثاً: أنظمة الإعارة المحوسبة:
- أمثلة من برامج الإعارة المحوسبة
- حجز الكتب
- الهوامش والمصادر

تعريف الإعارة Circulation or Lending

ورد في أدبيات الإنتاج الفكري للمكتبات والمعلومات تعريفات متعددة لمصطلح الإعارة فقد عرف فلكسنر Flexner(1) الإعارة بأنها: «النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدها من خلال اتصال شخصي ونظام التسجيل».

ويورد الحزيمي(2) التعريف التالي للإعارة بأنها :«مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد».

ويعرفها سعيد أحمد حسن(3) بأنها: «هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة».

دوافع الإعارة:

هناك عدد من الأسباب أو الدوافع التي تدعو المكتبات إلى تقديم خدمة الإعارة بمختلف أشكالها ومستوياتها وهي(4):

1- يلعب الجو العام للمكتبة دوراً أساسياً في عملية الإعارة فقد لا يكون الجو مناسباً للمطالعة والبحث الأمر الذي يجعل المستفيدين يفضلون القراءة في البيت باعتباره المكان الأنسب في كثير من الأحيان.

2- البعد الجغرافي للمكتبة، إن صعوبة الوصول إلى المكتبة نظراً إلى بعدها يدفع المستفيدون إلى الاستعارة للمواد التي يريدونها من المكتبة وذلك عبر الأنظمة التعاونية للإعارة.

3- قد لا يتوفر الوقت الكافي للقارئ لاستخدام المكتبة أو قد لا يتلاءم فراغ المكتبة مع فراغ القارئ.

4- عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة من المستفيدين وخاصة في أوقات الامتحانات.

5- الدوافع النفسية للمستعيرين، فعدم وجود الاستعداد النفسي للمطالعة لدى البعض في الأماكن المكتظة.

6- وجود عادات قرائية مختلفة عند البعض كالقراءة بصوت عالٍ أو بصوت منخفض.

7- الدوافع الاقتصادية، حيث لا يستطيع القراء شراء كل ما يودون شرائه.

8- دوافع دينية أو اجتماعية أو صحية تحول دون ارتياد بعض فئات الرواد لمبنى المكتبة فالنساء في بعض البلاد والمعوقين وكبار السن ونحوهم قد يصعب عليهم الوصول إلى المكتبات لذا تعد خدمة الإعارة وسيلة لا غنى عنها لإيصالهم إلى مصادر المكتبة.

قسم الإعارة في المكتبات الكبيرة:

أ- موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة:

خدمة الإعارة أساسية تقدمها المكتبة لروادها ولأهمية تلك الخدمة فإن معظم المكتبات تخصص قسماً إدارياً وهذا القسم يتولى أداء وظائف الإعارة وخدماتها، فالمكتبة في حاجة إلى التنظيم الإداري المناسب حيث يضمن إنجاز أعمال ومهام والاختصاص يوضح الحدود بين الأقسام وما يربط تلك الأقسام مع بعضها البعض وتحديد موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي للمكتبة يتحدد في عدة عوامل أهمها ما يلي:

1- أهداف المكتبة:

الأهداف المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ولا تتحقق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أداؤها من قبل أقسام ووحدات إدارية مناسبة، وأي تغيير يطرأ على أهداف المكتبة يترتب عليه أيضاً تغيير في تلك الوحدات وذلك بإلغاء الوحدات الإدارية أو استحداث وحدات إدارية أخرى.

2- نوع المكتبة:

من خلال التقسيم النوعي للمكتبات نلاحظ بأن هناك أنواع عديدة من المكتبات يتطلب كل منها تقسيماً إدارياً يضمن تحقيق الأهداف الخاصة بها فالمكتبة

العامة تختلف عن المكتبة الجامعية، والمكتبة الوطنية تختلف عن المكتبة المتخصصة نشاطاً وأهدافاً.

3- حجم المكتبة:

يشكل حجم المكتبة من ناحية المجموعات والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصراً مهماً في تحديد الهيكل التنظيمي الملائم، فكلما كان حجم المكتبة كبيراً فالحاجة تدعوى إلى وجود تقسيم إداري أدق وإلى إنشاء وحدات وأقسام إدارية أكثر، والعكس صحيح.

4- الخدمات المتخصصة:

حيث أن تركيز المكتبة التي تعمل على خدمة فئات معنية من المستفيدين، يتطلب استحداث وحدات إدارية تتوجه إلى تقديم الخدمات الملائمة لهم.

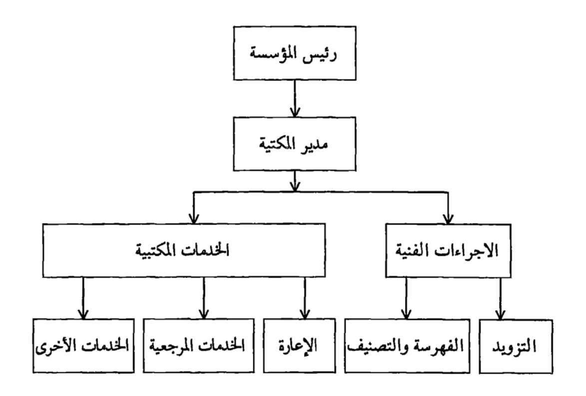
5- الارتباط الإداري:

فالمكتبة المستقلة إدارياً يلزمها إنشاء قسم إداري يتولى أداء المهام الإدارية والمالية وشؤون الخدمات والصيانة في حين نجد أن المكتبة المرتبطة بمؤسسة ما، تؤدي المهام السابقة لها بواسطة الإدارات المتخصصة في المؤسسة الأم(5).

وعلى ضوء العناصر السابقة نجد أن مهام ووظائف الإعارة في المكتبات يتم أداؤها من خلال ثلاثة أشكال وهي ما يلي(6):

أ- تقدم خدمة الإعارة في المكتبات الصغيرة، مثل غيرها من المهام الأخرى بواسطة جميع العاملين أو من يكون على رأس العمل، فصغر حجم المكتبة ونشاطاتها وقلة عدد العاملين بها كلها عوامل تحتم عدم الحاجة إلى وجود هيكل تنظيمي أو تقسيم للمهام والنشاطات الإدارية والفنية.

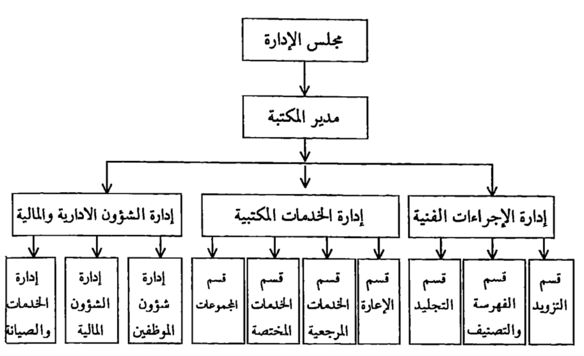
ب- وفي المكتبات المتوسط ففي هذه الحالة تكون المكتبة تابعة من الناحية الإدارية لمؤسسة ما حيث تقسم المكتبة إلى قطاعين رئيسين، أحدهما يجمع الإجراءات أو العمليات الفنية (كالتزويد والتصنيف والفهرسة) والآخر يضم النشاطات الخاصة بخدمات المستفيدين (الإعارة، الخدمة المرجعية، المجموعات ونحوها) كما في الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1) موقع قسم الإعارة في الهيكل التنظيمي لمكتبة متوسطة

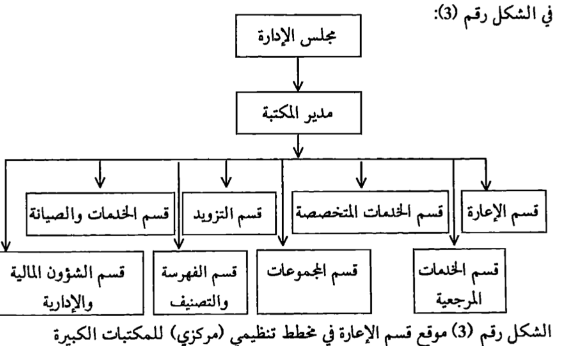
جـ- في المكتبات الكبيرة حيث يتم تخصيص إدارة مستقلة لكل نشاط رئيسي من نشاطات المكتبة ويتم أيضاً تقسيم كل إدارة إلى أقسام ووحدات وشعب أصغر يقوم كل منها بأداء وظيفة معينة.

ويمكن من خلال الهياكل التنظيمية للمكتبات التعرف على شكلين من المخططات التنظيمية، إحداهما لا مركزي حيث تقسم المكتبة فيه إلى ثلاث إدارات، واحدة للشؤون الإدارية والمالية، والثانية للإجراءات الفنية، والثالثة للخدمات المكتبية. وتقسم كل إدارة من هذه الإدارات إلى أقسام فرعية، والأقسام إلى وحدات أو شعب أصغر، كما في الشكل رقم (2):



الشكل رقم (2) موقع قسم الإعارة في مخطط تنظيمي (لا مركزي) للمكتبات الكبيرة

أما الشكل الثاني فإنه يعتمد المركزية حيث تكون الإدارات مرتبطة بمدير المكتبة بشكل مباشر حيث يتولى المدير الإشراف على كافة الأعمال والنشاطات كما في الشكل رقم (3):



الشكل رقم (3) موقع قسم الإعارة في مخطط تنظيمي (مركزي) للمكتبات الكبيرة

ب- مهام قسم الإعارة :

يؤدي قسم الإعارة في المكتبات مهام كثيرة ومتعلدة من أبرزها(7):

1- تأمين وتوفير الكتب والمواد المكتبية الأخرى للمستفيدين بأسرع وقت ممكن وأقل جهد وبأيسر الطرق.

2- القيام بإعداد الهويات الخاصة بالمستفيدين وتنظيمها وتثبيت أسمائهم والمعلومات الضرورية عنهم.

3- القيام بعملية تنظيم سجلات الإعارة المطلوبة.

4- تنظيم شعبة الحجز والإشراف على أعمالها.

5- القيام بإعارة الكتب والمواد الثقافية الأخرى العربية والأجنبية إلى المراجعين وإرجاعها منهم.

6- القيام بعملية تنظيم وتقديم إحصائيات الإعارة التي تعكس عدد الكتب المعارة شهرياً أو سنوياً ، ...... الخ.

7- القيام بترتيب الكتب على الرفوف أولاً بأول سواء كانت معارة من القراء أو كانت هذه مستلمة من قسم الفهرسة والتصنيف أو الأقسام الأخرى والتأكد من وضعها في المكان المناسب.

8- التبليغ عن الكتب المتأخرة والقيام بإرسال الإشعارات الضرورية لمستعيري هذه الكتب.

9- فحص الكتب المتواجدة على الرفوف والتأكد من وجودها في أماكنها السليمة وذلك حسب أرقامها وتسلسلها ويتم ذلك الفحص عن طريق المراجعات الدورية للكتب والمطبوعات.

10- استلام الكتب والمواد الثقافية التي استعيرت من قبل القراء وفحصها للتأكد من سلامتها.

11- المساهمة في وضع أنظمة الإعارة وشروطها من حيث القراء والمنتفعون المسموح لهم بالإعارة والانتفاع بالمجموعة وكذلك مدة الإعارة، وكذلك المواد

الممنوعة من التداول وعدد الكتب التي يسمح باستعارتها وشروط تحديد الإعارة والعقوبات في حالة تأخير أو فقدان أو تلف المواد المعارة.

12- عمل الإجراءات الخاصة بخدمات الإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى وتنظيم ومتابعة السجلات وتطبيق العقوبات والغرامات المتعلقة بذلك.

13- إية مهام أخرى، كإلصاق جيوب الكتب وقسائم تواريخ الارجاع، وإعداد بطاقات الكتب.

أنواع الإعارة(8):

يمكن تقسيم الإعارة إلى نوعين رئيسين في جميع المكتبات سواء عامة أو متخصصة أو أكاديمية وهذه الأنواع تؤدي إلى استخدام أفضل للمواد المكتبية المتوفرة ومن هذه الأنواع:

أولاً: الإعارة حسب الرفوف:

هناك نوعين من الإعارة حسب الرفوف هما:

أ- نظام الأرفف المفتوحة:

وهو النظام الذي يسمح لجميع المستفيدين الدخول إلى المكتبة والتجول بين الأرفف لإختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءتها واستعارتها.

ويحتاج هذه النظام إلى عدة متطلبات منها:

1- تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الأرفف وإخراج الكتب المطلوبة منها وإعادة ترتيبها بشكل دقيق.

2- توفير مساحات واسعة بين الأرفف لإعطاء المستفيدين فرصة للتجول بينها وبسهولة.

ويعتبر هذا النظام أساسياً في المكتبات العامة والأكاديمية.

ومن إيجابيات نظام الإعارة حسب الأرفف المفتوحة:

1- يسمح لكل مستفيد التجول والدخول بين الرفوف ومن ثم اختيار الكتاب المناسب.

2- يوفر في عدد الموظفين المتخصصين لقسم الإعارة.

3- يشجع المستفيدين على استخدام المكتبة.

وعلى الرغم من إيجابيات النظام إلا أن له سلبيات منها:

1- أن الكتب المعادة إلى الأرفف يمكن أن توضع في غير أماكنها ما عمداً أو بدون قصد.

2- يحتاج إلى قاعات للقراءة والمطالبة.

3- يحتاج إلى مساحات واسعة بين الرفوف لإعطاء القارئ الفرصة للتجول بين الرفوف.

4- تكون المواد المكتبية معرضة للتلف أو الفقدان.

ب- نظام الأرفف المغلقة :

وهذا النظام لا يسمح للمستفيد بالوصول إلى الأرفف والتجول بينها أو المطالعة إطلاقاً بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص للإعارة، يضم معلومات ببليوجرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستفيد ويسلمه لموظف الإعارة المختص الذي يقوم بدوره في البحث عن الكتاب وإحضاره من على الرفوف.

ومن إيجابيات نظام الأرفف المغلقة ما يلي:

1- يوفر هذا النظام في المساحات الكبيرة المخصصة بين الأرفف.

2- تبقى الكتب على الأرفف منظمة فإن الموظف المسؤول هو الذي يعيد تنظيمها.

3- يوفر في تكاليف شراء الأثاث وخصوصاً مناضد المطالعة.

4- إن هذا النظام يحد من ضياع الكتب أو إتلافها.

ومقابل هذه الإيجابيات هناك سلبيات لهذا النظام منها:

1- يتطلب وقتاً كبيراً من المستفيد للبحث عما يريد من الفهارس.

2- قد لا يستفيد المستعير من الكتاب وخاصة اذا كان عنوانه لا يدل على موضوعه.

3- يحتاج هذا النظام إلى عدد أكبر من الموظفين.

ثانياً: الإعارة حسب الاستخدام:

هنالك نوعين من الإعارة حسب الاستخدام هما:

1- الإعارة الداخلية:

فالإعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة وتعني: «عدم السماع بخروج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المتخصصة لها».

وتأخذ الإعارة الداخلية الشكلين التاليين:

أ- الإعارة الداخلية المضبوطة والمؤقتة وفيها يأخذ موظف الإعارة بطاقة المستفيد وبطاقة الكتاب دون أن يطبع عليها أية أختام ومن خلالها يعرف الموظف من يستخدم كتاباً معيناً وذلك للمتابعة وفي هذه الحالة تكون المواد المكتبية موجودة في قاعة تسمى بـ (رف الحجز) وينتشر هذا النظام في المكتبات الأكاديمية.

ب- الإعارة الداخلية الغير مضبوطة

وفي هذه الحالة يقوم المستعير باستخدام المادة المكتبية داخل المكتبة دون أية عملية تسجيل أو تدخل من موظف الإعارة وفي هذه الحالة يقوم المستفيد باسترجاع المادة العلمية بنفسه إلى الرفوف أو يتركها على مناضد المطالعة.

2- الإعارة الخارجية:

وهي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة الا بعد تسجيله وتحديد مدة الإعارة، وهذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل أساسية هامة منها:

أ- عدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة.

ب- حجم مجموعات المكتبة.

جـ- عدد موظفي قسم الإعارة.

أنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات:

تعريف نظام الإعارة الجيد:

نظام الإعارة الجيد هو: «مجموعة من السجلات والإجراءات التي يتم أداؤها لإتمام عملية الإعارة وضبط حركة الكتب التي يتم إعارتها إلى المستفيدين».

ونظام الإعارة الجيد هو الذي من خلالها يمكن معرفة:

1- المستعير من حيث اسمه ورقم هويته وعنوانه.

2- تاريخ الإعارة والإرجاع.

3- المادة المكتبية المعارة من حيث المؤلف، العنوان، .... الخ.

أنواع أنظمة الإعارة:

تقسم أنظمة الإعارة إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

أولاً: أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية وتشمل(9):

1- نظام السجل:

ويعتبر هذا النظام من أقدم أنظمة الإعارة ويستخدم حالياً في المكتبات الصغيرة الحجم كالمكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال أو لبعض المدرسين في المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات ويقوم هذا النظام على أساس تسجيل عمليات الإعارة واحدة تلو الأخرى وقد ترتب المعلومات بأحد الأساليب التالية:

أ- ترتيب الإعارات واحدة بعد الأخرى دون أي فاصل مميز.

ب- تسجيل الإعارات وفق تاريخ الإعارة بتخصيص صفحات مستقلة بإعارات ليوم واحد.

جـ- تخصيص صفحة مستقلة لكل مستفيد.

أما البيانات التي يتضمنها السجل فهي:

أ- الرقم المتسلسل.

ب- مؤلف الكتاب.

جـ- عنوان الكتاب.

د- تاريخ الإرجاع.

هـ- تاريخ الإعارة.

و- توقيع المستعير.

ز- توقيع أمين المكتبة.

ويمثله الشكل التالي:

الاسم: اسم المستعير:							
العنوان:							
الرقم	المؤلف	العنوان	الرقم المتسلسل	تاريخ الإعارة	تاريخ الإرجاع	توقيع المستعير	توقيع أمين المكتبة
1-							
2-							
3-							
4-							
5-							

الشكل رقم (4) صفحة من نظام السجل المستخدم في الإعارة

مميزات نظام السجل:

يمتاز نظام السجل بعدة مميزات أهمها:

1- معرفة عدد الكتب التي استعارها المستفيد.

2- معرفة الموضوعات التي يقبل عليها المستفيد.

3- يساعد في إعداد الإحصائيات العامة للإعارة.

4- سهولة الاستخدام وقلة التكاليف.

عيوب نظام السجل:

هنالك عدة عيوب لنظام السجل أبرزها ما يلي:

1- صعوبة معرفة مستعير كتاب معين إلا بعد البحث في صفحات السجل.

2- ليس من السهل معرفة الكتاب اذا كان معاراً أم لا.

3- صعوبة معرفة عدد الاستعارات لكل مادة مكتبية.

4- صعوبة قراءة البيانات وخاصة تلك المكتوبة بخط غير واضح.

5- البحث في السجل عن المعلومات فيه مضيعة للوقت والجهد.

2- نظام براون (الجيوب) :

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات العامة وخاصة في بريطانيا ويعتبر من أنظمة الإعارة القادرة على الإجابة على الأسئلة الثلاثة التالية:

1- من مستعير المادة المكتبية؟

2- ما هي المادة المعارة؟

3- متى يجب إعادتها إلى المكتبة؟

متطلبات النظام:

يحتاج النظام إلى عدد من المتطلبات هي:

أ- بطاقة اشتراك لكل فرد يحق له الاستفادة من المكتبة تضم معلومات عن:اسم المشترك، عنوانه بالكامل، تاريخ انتهاء الاشتراك، الرقم المتسلسل للبطاقة.

وتكون هذه البطاقة عادة مع المستعير كما تتوافر بطاقة مماثلة لها تماماً لدى المكتبة لتكون مرجعاً ترجع إليه المكتبة عند الحاجة إلى معلومات عن المستعير.

ب- مجموعة من الجيوب (من 2-5 جيوب) تعطى للمشترك وعددها هو عدد الكتب المسموح له استعارتها ويثبت على هذه الجيوب:اسم المشترك عنوانه، رقم بطاقته المكتبية.

جـ- بطاقة الكتاب، وتضم معلومات عن الكتاب من حيث: اسم المؤلف،

عنوان الكتاب، رقم تصنيف الكتاب، الرقم المتسلسل.

وتقسم هذه البطاقة عادة إلى عامودين يخصص أحدهما لتاريخ الإرجاع والآخر باسم المستعير.

د- قسيمة تاريخ الإرجاع: وتثبت في أسفل جيب الكتاب ويوضع عليها تاريخ إعادة الكتاب، وبالإضافة إلى هذه البطاقات والجيوب يحتاج النظام إلى جارور خاص يضم بطاقات تاريخ، عددها عدد أيام الشهر وخلف كل بطاقة تاريخ، توضع جميع البطاقات للكتب المعارة والتي يجب إعادتها في ذلك التاريخ.

عملية الإعارة وفق هذا النظام:

يقوم المستفيد باختيار الكتاب من الرفوف ويقوم بإحضاره إلى موظف الإعارة ويقدم مع الكتاب أحد الجيوب التي يمتلكها ويقوم الموظف بسحب بطاقة الكتاب من مكانها في نهاية الكتاب ويضع عليها اسم المستعير وتاريخ الإرجاع كما يقوم بوضع نفس التاريخ على قسيمة الإرجاع المثبتة في أسفل الجيب الذي يضم بداخله بطاقة الكتاب خلف بطاقة التاريخ الدالة على تاريخ الإرجاع.

عملية إرجاع الكتب المعارة في هذا النظام:

يقوم موظف الإعارة بالنظر خلف تاريخ الإرجاع المثبت في آخر الكتاب (قسيمة الإرجاع) ثم يبحث خلف بطاقة التاريخ الدالة ويسحب بطاقة الجيب الخاصة بالمشترك والتي تضم بداخلها بطاقة الكتاب ويقوم بإرجاع بطاقة الجيب للمشترك وبطاقة الكتاب توضع في جيب الكتاب ثم يلغي تاريخ الإرجاع المثبت عليها وعلى البطاقة الخاصة في نهاية الكتاب.

3- نظام بطاقة الجيب (نيوآرك)

يستخدم نظام بطاقة الجيب أو نظام نيوآرك بشكل واسع بالمكتبات المتخصصة والأكاديمية وهو نظام أمريكي.

مكونات النظام (نيو آرك):

يتألف النظام من المكونات التالية:

1- جيب من الورق المقوى يثبت في نهاية الكتاب.

2- بطاقة للكتاب توضع داخل الجيب وتشتمل هذه البطاقة على المعلومات التالية: مؤلف الكتاب، وعنوان الكتاب، ورقم التصنيف، والرقم المتسلسل، وتقسم البطاقة إلى عامودين أحدهما يخصص لتاريخ إرجاع الكتاب والآخر لاسم المستعير.

3- قسيمة تاريخ الإرجاع وتثبت هذه القسيمة في أسفل جيب الكتاب ويثبت عليها تاريخ الإرجاع.

4- هوية مكتبية لكل مشترك تضم اسمه وعنوانه وتحتوي هذه الهوية أيضاً على أماكن خاصة تكتب فيها بيانات عن الكتاب المعار وتاريخ إرجاعه لتذكير المستعير.

كيفية الإعارة في هذا النظام:

بعد أن يقوم المستعير بإحضار المادة المكتبية المراد استعارتها إلى الموظف المختص يقوم الموظف المختص بسحب بطاقة الكتاب من الجيب ويثبت عليها اسم المستعير وتاريخ الإرجاع كما يثبت هذا التاريخ أيضاً على قسيمة تاريخ الإرجاع بعد أن تدون المعلومات الخاصة عن الكتاب في هوية المستعير. ثم بعد ذلك يتم ترتيب بطاقات جيب الكتاب في جوارير خاصة حسب تاريخ الإرجاع وضمن هذا التاريخ ترتب البطاقات أيضاً وفقاً لأرقام التصنيف.

أما عن عملية إعادة الكتاب فبعد انتهاء مدة الإعارة يحضر المستعير الكتاب لموظف الإعارة، يقوم موظف الإعارة بالنظر إلى قسيمة تاريخ الإرجاع ثم بعد ذلك تسحب بطاقة جيب الكتاب وتعاد هذه البطاقة إلى الجيب الموجود في الكتاب كما تعاد الهوية الخاصة للمستعير بعد ختمها من قبل المكتبة لبيان إعادة الكتاب.

4- نظام القسائم (الجذاذات الثلاثة المؤقتة):

يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات ويعتمد أساساً على المستعير الذي يجب أن يملأ قسيمة خاصة تحتوي على المعلومات التالية:

1- اسم المستعير.

2- عنوانه.

3- توقيعه.

4- عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه المتسلسل وتاريخ الإرجاع.

وتكون هذه القسائم الثلاث مرتبة وملونة بألوان تختلف لتفصل عن بعضها البعض.

وهذا النظام قادراً على الإجابة على التساؤلات الثلاث التالية:

- من هو المستعير؟

- وما هي المادة المكتبية المعارة؟

- ومتى تاريخ الإرجاع؟

فعند إعادة المادة المكتبية يقوم الموظف المختص بسحب القسائم الثلاث الملونة ويعطي واحدة منها (الأصلية) كإشعار بأنه أعاد المادة المكتبية ويحتفظ بالأخرى لأغراض إحصائية.

ويعتبر هذا النظام بسيطاً وسهل الاستخدام لكنه بطيء لأنه يتطلب وقتاً من المستعير لملأ القسائم، بالإضافة إلى الوقت الذي يحتاجه الموظف المختص في فرز القسائم وتنظيمها ومن ثم سحبها عند إعادة المادة المعارة.

5- نظام المؤشر:

يستخدم في هذا النظام إطار خشبي كبير ذو عيون كثيرة توضع فيها قوالب أو جذاذات كرتونية تمثل الكتب في المكتبة ويكون على كل منها رقم تصنيف وتكون كل منها ملونة باللون الأزرق من أحد طرفيها والأحمر من الطرف الثاني وبالنظر إلى المؤشر يستطيع القارئ أن يعرف إذا كان الكتاب الذي يريده موجوداً في المكتبة أم معاراً فيكون اللون أحمر إذا كان موجوداً.

أما عملية الإعارة نفسها فتتم وفق نظام السجل والمكتبات التي تستخدمه هي المكتبات ذات الرفوف المغلقة.

6- نظام الشارة (التوكن) Token System

نظراً للازدحام الشديد عند منضدة الإعارة عمدت بعض المكتبات إلى تسهيل عملية الإعارة حيث أصدرت للقراء إشارات من البلاستيك مكتوب عليها: اسم المكتبة، وما على المستعير أن يفعله هو أن يسلم ورقة الإعارة (الشارة) مقابل كل كتاب لموظف الإعارة.

وما على الموظف إلا أن يختم على جذاذة التاريخ ويسحب بطاقة الكتاب من الجيب.

ثانياً: الأنظمة التي تستخدم آلات مساعدة(10):

ابتدعت المكتبات بالتعاون مع الشركات المتخصصة في إنتاج الآلات والتقنيات الحديثة، أنظمة وأساليب معدلة من الأنظمة اليدوية تسمح باستخدام تلك الآلات والأجهزة ومن تلك الأنظمة ما يلي:

1- نظام جيلورد:

وهو نظام بطاقة الجيب اليدوي مع استخدام آلة لطباعة إجراءات الإعارة من إنتاج شركة جيلورد الأمريكية ويهدف استخدام تلك الآلة إلى تسريع الإجراءات وتلافي الأخطاء المصاحبة لأدائها يدوياً.

وعند استخدام آلة جليورد يقوم الموظف المختص عند كل صباح بتغيير القطع المعدنية التي تحدد تاريخ الإرجاع حسب فترات الإعارة المسموح بها.

وعند بدء إجراء إعارة ما، توضع بطاقة المستعير في الفتحة المخصصة لها ثم تدخل في فتحة أخرى بطاقتا التاريخ والإشعار الموجودة في آخر الكتاب واحدة بعد الأخرى ليتم طباعة رقم المستعير وتاريخ إرجاعه المادة المعارة على كل منهما أما بطاقة التصنيف فتبقى الكتابة عليها يدوياً بواسطة الموظف أو المستعير.

ورغم أن استخدام آلة جليورد يقلل من الأخطاء إلا أنه يبقى له سلبيات أخرى مثل: تعدد السجلات وكثرة الإجراءات وهو ما تبقى الحاجة قائمة إلى مزيد من العاملين لإتمام عمليات الإعارة.

2- نظام الإعارة التصويرية:

تم اكتشاف هذا النظام وتطويره نتيجة للسلبيات التي صاحبت نظام نيو آرك خاصة الخطأ في كتابة أرقام المستعيرين، والوقت الطويل الذي كان يتطلبه إنجاز إجراءات الإعارة وأول مرة ظهر بها هذا النظام كان في إحدى المكتبات الأمريكية سنة 1940م.

وهناك أنظمة تستخدم في تطبيقه وأهمها: ريكورداك Recrodak ورمينجتون Romington فمن خلاله يمكن تصوير المعلومات عن المستعير وعن الكتاب الذي تم استعارته على أفلام مقاس 35ملم.

إجراءات الإعارة والإعادة في هذا النظام تتم حسب الخطوات الآتية وهي:

1- يقدم المستعير بطاقة الإعارة والكتاب الذي يرغب في استعارته إلى موظف الإعارة.

2- يعد موظف الإعارة بطاقة حركة Transaction Slip ويسجل عليها رقم تسلسلي للعملية وتاريخ إرجاع المادة.

3- يوضع جيب الكتاب وبطاقة الإعارة الخاصة بالمستعير وبطاقة الحركة وتاريخ إرجاع المادة أمام آلة التصوير، حيث يتم أخذ لقطة ميكروفيلمية عن العملية تتضمن كافة المعلومات اللازمة عن المستعير والكتاب المعار.

4- وضع بطاقة الحركة في جيب الكتاب وتسلم المادة إلى المستعير.

5- يتم إعداد كشف بأرقام المواد المعارة.

6- عند إرجاع المادة المعارة، يتم سحب بطاقة الحركة من جيب الكتاب ومطابقة الرقم التسلسلي المكتوب على بطاقة الحركة مع أرقام الكشف اليومي، ومن ثم يتم شطب الرقم الخاص بعملية الإعارة.

7- تتم متابعة الأرقام غير المشطوبة في كشف أرقام الإعارة يومياً للتعرف على الكتب المتأخرة، وإرسال إشعارات بالتأخيرات إلى المستعيرين.

8- عند الحاجة إلى المعلومات عن المستعيرين أو الكتب المعارة يتم الرجوع إلى

الصور الميكروفيلمية التي أخذت عند إتمام عملية الإعارة.

وللإعارة المصورة إيجابيات منها:

1- سرعة إجراء إعارة وإعادة الكتب والتقليل من عدد السجلات.

2- سهولة إعداد إحصاءات الإعارة وندرة حدوث الأخطاء بسبب الاعتماد على التصوير.

3- الحد من عدد العاملين في إنجاز عمليات الإعارة.

ومن سلبيات نظام الإعارة المصورة:

1- الإجهاد البصري للعاملين، وعدم استطاعة النظام تقديم معلومات عن الكتب المعارة، وضرورة متابعة كافة الأرقام التسلسلية للإعارات يومياً لتحديد الكتب المتأخرة.

2- عدم وجود إثبات لدى المستعير بإعادته للمواد التي بحوزته.

3- نظام الإعارة السمعية:

هذا النظام يشبه أسلوب الإعارة التصويرية في جميع إجراءاته إلا أنه يعتمد على آلات التسجيل الصوتي حتى يحفظ الرقم التسلسلي لعملية الإعارة، وتاريخ الإرجاع، والمعلومات الأخرى عن المستعير والكتاب المعار، وقد استخدم هذا النظام في المكتبات الأمريكية حتى يحد من الإجهاد البصري الذي أحدثه استخدام نظام الإعارة التصويرية للعاملين في أقسام الإعارة فاستخدام نظام الإعارة السمعية قد جعل في الإمكان مضاعفة عدد الإعارات التي يمكن إنجازها مقارنة بنظام الإعارة التصويرية.

ثالثاً: أنظمة الإعارة المحوسبة(11):

تاريخ تطور الأنظمة المحوسبة:

لقد دخلت تقنية الحاسوب إلى المكتبات خلال العقود الثلاثة الماضية في العمليات المكتبية مثل الفهرسة والتصنيف والتزويد وضبط الدوريات وأخيراً

الإعارة الخ، وإدخال الحاسوب في عمليات المكتبات صاحبة استخدام أساليب وبرامج وتجهيزات عديلة فرضها التطور السريع في جوانب هذه التقنية.

ونلخص مراحل تطور تقنية الحاسوب كما يلي:

1- مرحلة استخدام البطاقات الجدولية Tabulating Cards

وهي بطاقات متخصصة في تخزين المعلومات المقروءة آلياً، ومن الأمثلة على هذه البطاقات بطاقة هوليريث التي تتألف من ثمانين عموداً تسجل عليها المعلومات الرقمية والحروف الهجائية والرموز الخاصة عن طريق ثقب واحد للأرقام وثقبين للحروف وثلاثة ثقوب للرموز الخاصة، ويلحق بهذه البطاقة مجموعة من الآلات تقوم بتسجيل المعلومات على البطاقة وتعرضها.

أما البطاقات المثقوبة الحافة Marginal Hole Punched Card يسجل على هذه البطاقة معلومات بثلم واحد أو أكثر من الثقوب الموجودة على جوانبها ويستخدم معها آلة للثلم وإبرة للفرز لفصل البطاقات الملونة عن غير المثلومة وهذا يؤدي إلى فرز البطاقات التي تحمل المعلمات المناسبة للموضوع عن البطاقات الأخرى.

2- المرحلة الثانية:

وهي المرحلة التي بدأت في أواخر الستينات وأوائل السبعينات الميلادية حيث تم خلالها استخدام معدات وأجهزة أكثر تعقيداً ومن هذه الأجهزة: الأفلام الضوئية لقراءة مرقومات مشفرة بالأعمدة وقارئات للمرقومات المعدنية غير الممغنطة وكاشفات لقراءة مرقومات التعرف على الحارف ضوئياً وتتم عملية المعالجة بنمط الدفعات كما تسجل فعاليات الإعارة على شريط ورقي أو كاسيب شريط ممغنط أو قرص لين وبعدها تعالج بالحاسب في وقت لاحق.

3- المرحلة الثالثة:

هي تلك المرحلة التي بدأت في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات بتسويق المؤسسات والشركات التجارية المتخصصة لأنظمة إعارة تعتمد على الاتصال المباشر

On Line، وهذه الأنظمة خضعت إلى عمليات تطوير هائلة في عدة مجالات منها:

1- سرعة الأداء وتنويع الوظائف المتاحة وربط حركة الإعارة بالعمليات المكتبية الأخرى.

2- ربط أنظمة الإعارة بالأنظمة التعاونية المماثلة إضافة إلى التطوير في مجال الأجهزة والبرامج.

فوائد الأنظمة المحوسبة في الإعارة:

من أهم فوائد وإيجابيات استخدام الأنظمة المحوسبة في عمليات الإعارة ما يلي:

1- زيادة سرعة أداء إجراءات الاعارة، وهو ما أدى إلى تطوير مستوى إنتاجية العاملين، وتقليل عددهم في قسم الإعارة.

2- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة، وندرة حدوث الأخطاء مقارنة بالأنظمة اليدوية.

3- فعالية النظام المحوسب في إعطاء المعلومات اللازمة عن كافة التساؤلات حول جوانب الإعارة وبخاصة عن المستعير وعن الكتاب المعار من حيث إعارته أو عدم إعارته.

4- أداء وظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية بدون زيادة إضافية في عدد العاملين أو السجلات مثل:

- الاستفسار عن المستعير بالاسم والرقم.
- الاستفسار عن الكتاب المعار باسم المؤلف أو العنوان أو رقم النسخة الخ.
- إصدار إشعارات التأخير وأداء الغرامات وإنهائها.
- طباعة التقارير الإحصائية عن عملية الإعارة في أي يوم من أيام الشهر، وفقاً لعناصر عديدة تعطي تصوراً واضحاً عن سير الإعارة بالمكتبة.

اختيار نظام الإعارة المحوسب:

هناك مجموعة من العناصر تؤخذ بعين الاعتبار عند اختيار نظام الإعارة

المحوسب وهي كما يلي:

1- توافق النظام مع المواصفات والمتطلبات التي وضعت من قبل إدارة المكتبة وقدرته على أداء الوظائف التي تحتاجها عملية الإعارة بالمكتبة.

2- نوع الحاسوب، وهناك ثلاثة أنواع هي:الحواسيب الكبيرة، والحواسيب المتوسطة، والحواسيب الصغيرة وكل منها له مواصفات ومميزات وقدرات تشغيلية وتخزينية والبرمجيات المتوافقة معه. إلا أن الفروق فيما بينها قد بدأت في التلاشي بسبب تطوير القدرات والوظائف التي تقدمها الحواسيب الصغيرة.

3- البرامج، يختلف كل منها عن الآخر من حيث قدراتها وفاعليتها والوظائف التي تؤديها ونوع الأجهزة المتوافقة معها وأمام المكتبة خياران في هذا المجال هما:

1- اختيار أحد البرامج الجاهزة.

2- تطوير برنامج داخل المكتبة لأداء وظائف الإعارة إلى الوجه الذي يلبي المتطلبات الموضوعة من قبل إدارة المكتبة.

4- الوظيفة، هناك بعض البرامج التي تؤدي وظيفة واحدة كالإعارة ولا تؤدي العمليات الأخرى معها بينما هناك أنظمة وبرامج حديثة تسمى بالأنظمة المتكاملة والتي تؤدي جميع الوظائف بشكل متزامن ومتوائم.

كما أن هناك العديد من المواصفات الأخرى التي يجب أخذها في الحسبان مثل: مواكبة النظام للتوسع في المكتبة، وتوافقه مع شبكات المعلومات، ونظم الاتصالات، وسهولة استخدامه والتدريب عليه، وأخيراً توثيق مكونات النظام وسهولة صيانته وتشغيله.

وظائف نظام الإعارة المحوسبة:

يقوم نظام الإعارة المحوسب بالعديد من الوظائف اللازمة لضبط حركة الإعارة في المكتبات ويختلف عدد الوظائف المتاحة من نظام إلى آخر، وأهم الوظائف التي يفترض على النظام المحوسب أن يؤديها ما يلي:

1- الإفادة من القواعد التي تحكم عناصر الإعارة بالمكتبة وربط جميع عمليات الإعارة

آلياً مع نصوص تلك القواعد حيث يقدم النظام الخدمات بالحدود التي تسمح بها قواعد الإعارة في المكتبة.

2- أداء عمليات تسجيل العضوية، وإنتاج بطاقاتها، وتجديدها وإلغاؤها.

3- أداء عمليات إعارة المواد المسموح بإعارتها وتجديد إعارتها وإرجاعها.

4- تقديم الاستفسارات عن فعاليات الإعارة ومن ذلك:

- مدى توافر المقتنيات وتحديد مواقعها في (الإعارة، أرفف المكتبة، التجليد، الحجز الخ).

- تقديم المعلومات عن وضع المستعيرين من حيث (سريان العضوية)، عدد المواد المعارة لهم، الغرامات أو الإشعارات حول مخالفاتهم الخ.

5- أداء إجراءات الإعارة المتبادلة بين المكتبات الأخرى، مع استيعاب النظام الأساليب المراسلات التقليدية مثل التلكس واستخدام النماذج المعيارية للإعارة المتبادلة بين المكتبات وتحويل الطلبات مباشرة عبر نظام الاتصالات المشتركة.

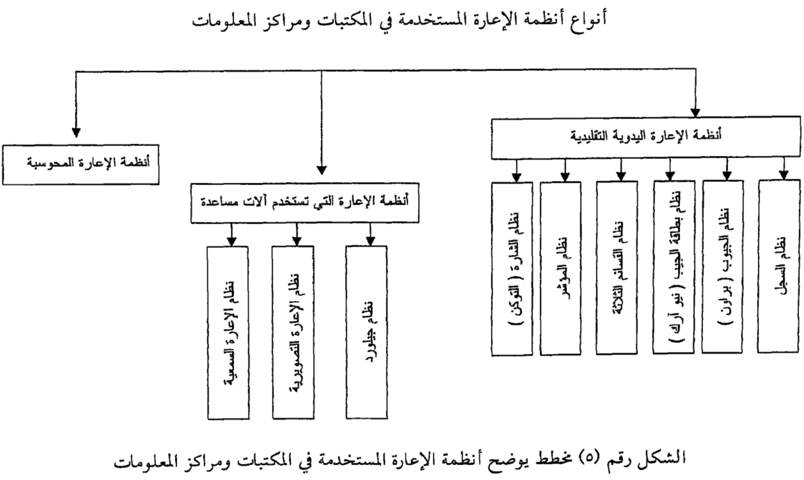
6- أداء النظام لجميع عمليات حجز الكتب - خاصة في المكتبات الجامعية- وذلك لحفظ سجلات الكتب المحجوزة آلياً، وإلغاء الحجوزات وفقاً لتواريخ انتهاء حجزها.

7- إعداد إشعارات تأخير إعادة الكتب المعارة وإصدار فواتير بالجزاءات والغرامات الخاصة بتأخير إعادة الكتب وفقدها أو إتلافها، وإلغاء تلك الغرامات في حالات تسمح بها قواعد الإعارة المتبعة.

8- طباعة التقارير الإحصائية عن حركة الإعارة وفقاً لعناصر متنوعة مثل فئات المستعيرين، التخصصات الموضوعية للكتب المعارة، الفترات الزمنية الخ، حتى يتم تقييم عمليات الإعارة وتطويرها.

9- طباعة الملصقات المرمزة بالأعمدة والتي تتيح أداء عمليات الإعارة باستخدام الأساليب الآلية لالتقاط البيانات.

ويوضح الشكل رقم (5) مخططاً لأنواع أنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.



الشكل رقم (٥) مخطط يوضح أنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات

أمثلة من برامج الإعارة المحوسبة :

هناك عدد من البرامج والأنظمة الجاهزة الـتي تسـتخدم في المكتبـات ومراكـز المعلومات في مجال الإعارة نورد منها ما يلي:

1- نظام الإعارة (Notis) :

لقد قامت جامعة نورث وسنترن بالولايات المتحـدة في سـنة 1970م، بتطويـر هذا النظام الشامل وقد تمت مراجعته وتطويره سنة 1981، وتمت عملية تسويقه سنة 1983م، وقد احتوى هذا النظام تطبيقات متكاملة لجميع عمليات المكتبات الرئيسـية غير الإعارة مثل التزويد والفهرسة والدوريات.

2- نظام الإعارة أي-أم - أس (IMS) :

قامت شركة أجهزة تكساس في عام 1981م، بتطوير هذا النظام وذلك لتوفـير فهرس بطاقي وأيضاً لضبط عمليات الإعـارة ولسـهولة إجـراء العمليـات المكتبيـة الأخرى حيث يعمل ملف خاص بعملية الإعارة المتبادلة بشكل متفـاعل مـع قـاعدة OCLC وسجل الرقابة المركزي الذي يمثل النظام الرئيسي للرقابـة علـى عمليـات الإعارة.

3- نظام دوبيس ليبس (Dobis Libs) :

لقد تم تطوير هذا النظام بواسطة أحد فروع شركة أي - بي - أم، المتواجـدة في ألمانيا وكان ذلك بالتعاون مع جامعة دتموند ليوفن ببلجيكا وهذا النظـام يشتمـل على مجموعة من النظم المكتبية مثل الإعارة والفهرسـة والـتزويد والدوريـات كمـا يتألف هذا النظام وبرنامجه للإعارة من عدد كبير من الملفات وهـذه الملفـات تغطـي كافة العمليات الخاصة بإعـارة الكتـاب وإعادتـه وتوفـير السـجلات المتكاملـة عـن المستعيرين والكتب المعارة وإصدار أيضاً التقارير الخاصة بعمليـة حركـة الإعـارة في المكتبة ومراكز المعلومات حيث قامت جامعتي الملك فهد والملك سعود بإعداد وترجمة لهذا النظام إلى اللغة العربية حتى يكون قادراً على معالجة المجموعات العربية وإجراء العمليات المكتبية وضبط حركة الإعارة في المكتبة.

4- **إيزيس (ISIS) :**

بدأت منظمة العمل الدولية ILO تطوير النظام سنة 1963م، وبدأ تشغيل الجزء الببليوغرافي منه سنة 1966م، ويتألف النظام من ثلاثة مكونات هي:

أسلوب الاسترجاع، وصيانة الملف، وتسهيلات الطباعة، أما النظم الفرعية فهي الرقابة على المعلومات الببليوغرافية والرقابة على المسلسلات والإعارة.

كما قامت اليونسكو بتطوير برنامج الاختزان واسترجاع البيانات والنصوص غير العددية وهو برنامج (CD-ISIS) ويعمل البرنامج على حواسيب آي.بي. أم، الصغيرة والحواسيب المتوافقة معها ويمكن استخدامه في المكتبات الصغيرة.

5- **نظام وينيباجو (Winnebago) :**

استخدام هذا النظام منتشر في أمريكا ونواحيها أكثر من أي دولة أخرى حيث صمم هذا النظام شركة وينيباجو الأمريكية وهي تعمل في مجال ميكنة المكتبات أي تزويد المكتبات بالأجهزة الحديثة حتى تقوم بخدمتها وقد برز هذا النظام في عام 1983م، وهو نظام متكامل ويعمل على أجهزة أي- بي- أم، وأيضاً أجهزة ماكنتوش، حيث يشتمل هذا النظام على برامج العمليات المكتبية وخاصة خدمات الإعارة في المكتبات.

6- **نظام ماركويز (Marquiz) :**

قامت شركة داينكس الأمريكية في سنة 1992م، بتطوير هذا النظام وهو عبارة عن برنامج متفاعل متكامل يحتوي على كافة عمليات المكتبة ومنها عملية الإعارة ومن مميزات هذا النظام ما يلي:

أ- إمكانية العمل على مختلف الأجهزة والتشكيلات.

ب- إمكانية ربط الماكينات من خلال شبكات المعلومات وبدون جهد إضافي.

جـ- إمكانية قراءة التسجيلات وكذلك كتابتها للتصنيف مثل **Unimarx, Vamare**.

د- يعمل هذا النظام تحت برنامج ويندوز الشهير.

وقد قامت مؤسسة النظم العربية الحديثة المتطورة بالرياض بترجمة وتطوير

هذا النظام وعمل نسخة عربية جاهزة للعمل وفي الأردن يستخدم هذا النظام في مكتبة جامعة مؤتة(12).

-7 نظام (ALS- System.5):

يعرف هذا النظام الجاهز القائم باسم النظام System.5 هذا النظام المتكامل للقاعدة وتتم عملية المعالجة في هذا النظام بواسطة حاسوب صغير يعرف باسم قرص النظم أما النوع المستخدم حالياً وهو مختبر هندسة النظم Sel32، المبني على الكلمة بطول 32بت، ويوجد له محركان أو أربعة محركات للأقراص والنظام مبني على أربعة ملفات هي:

1- صورة عن المخزون.

2- فهرس لمداخل قصيرة.

3- صورة عن المستعيرين.

4- تفصيلات عن المستعيرين.

وقد صممت مطاريف ALS لجمع البيانات لقراءة مرقومات ALS المعدنية غير الممغنطة كذلك قلم لقراءة شيفرات الأعمدة وتأمين وحلة عرض مرئي وتحكم مصاحب مصغر ولقد طورت ALS مطرافاً خاصاً يعرف باسم Prosser لتوفير وصول الموظفين إلى الفهرس ويوجد لهذا المطراف شاشة حساسة للمس وجميع هذه المطاريف في الفروع المختلفة بهبوط بالمركز الرئيسي بواسطة خط شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية وعن وقوع خلل في شبكة الاتصالات أو النظم تتولى وحلة خاصة تعرف باسم وحلة حماية الخطر لتسجيل البيانات الخاصة بالإعارة والإرجاع وهذا النظام مصمم لتلبية احتياجات شبكات المكتبات الكبيرة مثل مكتبات المقاطعات أو النظم الإقليمية، لقد طورت ALS نظاماً جاهزاً آخر يعرف باسم M وفي هذا النظام يكون قرص النظم أقل قوة لكن البرمجيات متشابهة كذلك لخدمة المكتبات الأصغر حجماً.

-8 نظام (Blcmp- Clrico):

لقد قامت شركة Blcmp وهي نظام تعاوني بريطاني بتطوير نظام جاهز قائم

بذاته يعرف بـــ Cirico وتتم المعالجة بـهذا النظـام بواسـطة واحـد مـن سلسـلة حواسيب DATA General Clips وتثبت المرقومات عادة على مواد قابلة للإعـارة باستخدام شيفرات الأعمدة بنظام Teleben وتقرأ هذه الشيفرات بواسطة مطاريف خاصـة طورتـها Blcmp بالتعـاون مـع Sever System itd, SB Electronic، وتتضمن بعض المطـاريف قرصـاً لينـاً مكمـلاً يسـتخدم لجميـع الاتصـالات يجمـع البيانات بغير الاتصل المباشر.

وتقوم أي مكتبة تمتلك Serco بتشغيل النظام بنفسها لكنها تعتمـد Blcmp في خدمـات الدعـم فيسـتلم أعضـاء Blcmp للإضافـــات والتعديـــلات للملـــف البيليوغرافي من نظام Serco كنتيجة أتوماتيكية كإجراء للفهرسـة وكـان أول نظـام Serco في مركز باربيكان في مدينة لندن في منتصف عام 1982م، وبعد ذلـك انتشـر بشكل أوسع في عدة مكتبات.

9- نظام (Data Pharse ALIS) :

لقد قامت شركة Data Pharse وهي شركة أمريكية بتطويـر نظـم مكتبـات جاهزة وتسويقها وتوصي هذه الشركة باستخدام المرقومات المبنية على التعرف على المعارف ضوئياً لدى المكتبات التي تشتري نظام ALIS ويوجد لهذا النظـام مطرفـان أساسيان وهما:

1- كاشف للتعرف على المعارف ضوئياً للإعارات والإرجاعات العادية.

2- مطراف مركب يشتمل علـى كـاشف للتعـرف علـى المحـارف ضوئيـاً أو باستخدام القلم الضوئـي وكذلـك وحـدة عـرض ضوئيـة والتسـجيلات في ملـف ALIS البيبليوغرافي هي مبنية على نظام مارك وهناك ملامح أخرى وإضافة إلى نظـام ضبط الإعارة كالاستفسار بالاتصل المباشر، ولقد اشتهر هذا النظام في أكثر المكتبات المتواجدة في الولايات المتحدة.

10- نظام (Geac Library System) :

قامت شركة Geac Copputer Coporation بتطوير نظام إعارة جاهزة، وقد

استخدم هذا النظام لأول مرة في مكتبتين جامعيتين غويلف وواترلو عام 1977م، وبعد ذلك انتشر في العديد من المكتبات.

ويستخدم هذا النظام حواسيب Geac للمعالجة وتتم عملية جمع البيانات عن طريق مركبة وهذه المطاريف تشتمل على قلم ضوئي وكذلك وحدة عرض مرئي مع مرقومات Codabar المشفرة بالأعمدة وقد تقوم بعض المكتبات استبدال نظام الإعارة المبني على الحاسوب باستخدام معدات Plassey وقد قامت شركة Geac بتعديل نظامها الجهاز لتلبية الاحتياجات الفردية لعدد من الزبائن ولقد قررت Geac من أجل حل بعض مشكلات صيانة نظم برمجيات مختلفة أن تعيد كتابة نظام الإعارة وتضمين جميع الخيارات المقدمة للمكتبات المنفردة فيه.

11- نظم (Plassey Module-4) :

لقد اهتمت شركة Plassey بنظم الإعارة المبنية على الحاسوب، فقد طرحت في الأسواق عام 1980م، أول نظام جاهز قائم بذاته يعرف باسم نظام إدارة المكتبات رقم 4، وتتم عملية المعالجة في هذا النظام بواسطة حاسوب صغير ولقد قامت Plassey بتطوير سلسلة جديدة من المطاريف وللإعارة والاستفسار لضبط إدخال البيانات ولإتاحة الوصول السهل إلى جميع المعلومات ويتضمن مطراف الإعارة حاملاً لبطاقة المستعير وعرض لأربعين محرفاً، ويشتمل على قلم ضوئي لقراءة الشيفرات في الأعمدة وكذلك يمكنها ربط طابعة صغيرة إلى هذا المطراف وتوفير نسخة مطبوعة عند الطلب مثل الدلالة على أن المادة المستعارة قد أرجعت ويقوم مطراف لاستفسار وهو عبارة عن عرض مرئي يستخدم لإضافة أو تعديل أو ردمك أو رقم المادة أو رقم التصنيف وكان هذا النظام يتميز بالمرونة التي هي المفهوم الأساسي في تصميم نظام إدارة المكتبات الوحدة رقم (4) شأنها شأن كثير من النظم المتعارف عليها.

12- نظام الإعارة (Ring Gold None Such) :

لقد قامت شركة Ring Gold Management Systems بتطوير نظام إعارة جاهز بين ما طورته والحاسوب الذي استخدم في هاذ النظام الحاسوب المصغر

Intertel Computer، أما بالنسبة لبرمجيات هذا النظام فهي مكتوبة في نظام التشغيل CPIM. ويمكن لوحدة العرض المرئي التي تعتبر جزءاً مكملاً من Computer والتي تشتمل على قلم ضوئي لقراءة المرقومات المشفرة بالأعمدة وهذا النظام مبني على ثلاثة ملفات هي:

أ- ملف الكتب.

ب- ملف المستعيرين.

جـ- ملف المعاملات(13).

حجز الكتب(14):

المجموعة المحجوزة هي: «مجموعة من المواد العامة في المكتبة الجامعية، عليها طلب غير عادي، توضع بناء على طلب من أحد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في رفوف مغلقة، وذلك لتكون متاحة لمجموعة أكبر من الطلبة الذين يدرسون موضوعاً له علاقة بمحتوياتها».

ويتم حجز جميع النسخ الجودة في المكتبة في كل مادة محجوزة أو بعضاً منها وفقاً لعوامل مثل: عدد الطلاب المستفيدين من المادة، وكمية المعلومات ذات العلاقة بالمادة الدراسية.

ويقوم عضو هيئة التدريس في الجامعة بحجز المادة أو المواد المرغوبة لفصل دراسي واحد قابل للتجديد، وتحدد مدة إعارة المادة المحجوزة وفقاً لقواعد يتم إصدارها من قبل الجهات المسؤولة عن المكتبة، وتكون فترات الإعارة غالباً خلال وقت دوام المكتبة، وخلال أوقات الإقفال، وأثناء إجازة نهاية الأسبوع والإجازات الأخرى، ويكون استخدام المواد المحجوزة داخل صالة المواد المحجوزة أو في كافة أنحاء مبنى المكتبة. ويتم إنجاز إجراءات الحجز وفقاً لأنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبة يدوية كانت أم محوسبة، كما يتم أيضاً فرض الغرامات والجزاءات على المتأخرين عن إعادة المادة المحجوزة عن كل ساعة تأخير حسب ما تقتضيه قواعد الحجز.

أما إجراءات الحجز فتتم في الجامعات والمعاهد العلمية المتخصصة وفقاً

لخطوات متشابهة يمكن إيجازها في الآتي:

1- تقوم المكتبة بإرسال خطابات إلى كافة الأقسام العلمية بالجامعة بإشعار أعضاء هيئة التدريس بحجز المواد اللازمة لبرامجهم الدراسية قبل بداية الفصل الدراسي بوقت كافٍ.

2- يقوم أعضاء هيئة التدريس بتعبئة نموذج الحجز (أنظر النماذج 7،6) بأسماء المواد التي يرغبون حجزها، حيث يتم إعادة النماذج إلى المكتبة من قبل الكليات والأقسام العلمية بالجامعة.

3- يقوم الموظف المختص بسحب نسخ المادة المراد حجزها من رفوف المكتبة، وتوضع على رفوف المواد المحجوزة مرتبة حسب أرقام الطلب، وفي حالة إعارة أي من نسخ المادة المحجوزة، يتم استدعاؤه قبل أو بعد انتهاء مدة إعارته النظامية وفقاً لما تنص عليه قواعد الحجز.

4 - يحفظ نموذج الحجز في سجل خاص، حتى انتهاء مدة الحجز.

5- عندما يرغب أحد المستفيدين في استخدام النسخة المحجوزة يتم عمل الآتي:

أ- يقوم الموظف بالاطلاع على هوية المستعير، وتعبئة نموذج إعارة كتاب محجوز، الذي يحتوي على معلومات عن المستعير والكتاب المحجوز ووقت إعارة المادة المحجوزة ووقت إرجاعها.

ب- يقوم الموظف حينئذٍ بسحب المادة المحجوزة من أرفف الحجز ويسلمها المستعير.

جـ- يتم الاحتفاظ بنموذج إعارة المادة المحجوزة في سجل خاص حتى إعادتها.

د- عند إعادة المادة المحجوزة في الوقت المحدد، يتم إعادة المادة إلى أرفف الكتب المحجوزة مرة أخرى، كما يتم إتلاف نموذج الإعارة ، أما في حالة تأخير إعادة المادة المحجوزة، يتم إيقاع العقوبات والغرامات المناسبة وفقاً لنصوص قواعد الحجز.

مكتبة جامعة.......

بطاقة حجز كتاب

عنوان الكتاب: ....

اســم المؤلف: ....

رمز التصنيف: ....

اسم طالب الحجز: .... الدائرة ....

اسم المساق ورقمه: ....

تاريخ حجز الكتاب: .... التوقيع

نموذج رقم (6) بطاقة حجز كتاب باللغة العربية في مكتبة جامعية

University Library................

Reserve Shelf Card

Title : ....

Author : ....

Call No : ....

Name of Instructor: .... Depart:...........

Course No: ....

Date : .... Signature

نموذج رقم (7) بطاقة حجر كتاب لمادة باللغة الإنجليزية في مكتبة جامعية

الهوامش والمصادر

1- J.M., Flexner . Circulation Work on Public Libraries, Chicago: ALA, 1927.- p.78.

(2) الحزيمي، سعود عبدالله. خدمات الإعـارة في المكتبـة الحديثـة.- الريـاض: مكتبـة الملك فهد الوطنية، 1994.- ص15 .

(3) حسن، سعيد أحمد. المكتبات المتخصصة.- عمان: المؤلف، 1986.- ص187 .

(4) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. أساسيات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- عمان: المؤلفان، 1990.- ص215 .

(5) الحزيمي، سعد عبدالله. مصدر سابق.- ص ص18-19 .

(6) الأمين، عبدالكريم (وآخرون). إدارة المكتبة. بغداد: الجامعة المستنصرية، 1980.- ص ص54-58 .

(7) عامر إبراهيم وعز الدين محمد علي سعيد. الإجراءات المكتبيـة.- بغـداد: وزارة التعليم العالي، 1980.- ص22 .

(8) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. مصدر سابق.- ص ص217-218.

(9) المصدر السابق.- ص ص222- 226 .

(10) الحزيمي، سعود عبدالله. مصدر سابق.- ص ص56-60 .

(11) نفس المصدر السابق.- ص ص60-66 .

(12) الهـادي، محمـد. تكنولوجيـا المعلومـات وتطبيقاتـها.- بـيروت: دار الشـــروق، 1409هـ.- ص ص274-309 .

(13) تيد، لوسي. أ. مقدمة إلى نظم المكتبة المبنية على الحاسوب ، ترجمة محمـود أحمـد أتيم.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الادارية، 1985.- ص ص230-247 .

(14) الحزيمي، سعود عبدالله.- مصدر سابق.- ص ص87-89 .

ثانياً: خدمة التصوير والاستنساخ

Photocopy Service

- تعريف خدمة التصوير
- أنواع التصوير:(التصوير الفوتوستاتي والتصوير المصغر (الميكروفيلمي))
- فوائد التصوير المصغر (الميكروفيلمي)
- أنواع التصوير (الميكروفيلمي)
- أشكال التصوير المصغر (الميكروفيلمي)
- الأدوات المستخدمة في التصوير المصغر
- طرق التصوير المصغر (الميكروفيلمي)
- الوثائق والمطبوعات التي تستحق التصوير المصغر
- إعداد الوثائق الورقية وتجهيزها للتصوير المصغر
- العمليات الأساسية في التصوير الميكروفيلمي للمعلومات
- المصادر

تعريف خدمة التصوير:

خدمة التصوير من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين والتي: «بواسطتها يمكن الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مراجع الخ، أو استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفلمية». وعلى هذا الأساس فإن تقدم هذه الخدمة التزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته.

ترتبط خدمات التصوير بحجم المكتبة والخدمات التي تؤديها لروادها حيث أنه كلما كانت المكتبة أكبر وتنوعت خدماتها كلما كانت الحاجة لخدمات التصوير اكبر حيث يلاحظ وجود أقسام كبيرة للتصوير في المكتبات الكبيرة مع عدد كبير من الكوادر المتخصصة بعمليات التصوير المختلفة كالميكروفلمي والميكروفيش والطباعة والاستنساخ، أن خدمة التصوير المختلفة تدخل في إطار الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها وعليه يلاحظ أن إدارات المكتبات تتجه إلى ربط هذه الخدمات بقسم الخدمات العامة من المكتبة والذي يشتمل على أقسام المراجع والإعارة وغيرها من شعب الخدمات العامة وتعتبر خدمة التصوير امتداداً طبيعياً لخدمة الإعارة.

أنواع التصوير:

التصوير نوعان هما:

أولاً: التصوير الفوتستاتي:

هو تصوير صفحات من الكتب والدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية وقد يكون هذا التصوير بنفس الحجم أو بتصوير بسيط، ويتطلب هذا التصوير وجود الآلات للتصوير وورق تصوير خاص وحبر خاص للآلات .

والخدمات المقدمة من التصوير الفوتستاتي تقسم إلى قسمين هما:

أ- خدمات مقدمة إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة على مدار ساعات اليوم حيث يسمح للمستفيدين بتصوير صفحات من الكتب أو الدوريات أو الوثائق

مقابل ثمن رمزي وقد يقوم بتقديم هذه الخدمة المسؤولين عن التصوير ويمكن أن يقوم بها المستفيد نفسه حيث يقوم بوضع قطعة نقدية داخل آلات التصوير مقابل تصوير المواد التي يرغب في تصويرها سواء كانت كتب أو مجلات أو وثائق الخ، وتكون الآلات مبرمجة هنا حسب القطع النقدية، وهناك بعض المكتبات الكبيرة تقوم ببيع قسائم خاصة في التصوير للمستفيدين بثمن رمزي ويحتفظ بها وعندما يحتاج إلى تصوير صفحات من كتاب أو دورية يقدم أحد القسائم إلى موظف التصوير الذي يقوم بدوره بتصوير ما يحتاجه المستفيد، ويمكن أن توزع أجهزة التصوير الفوتوستاتي على أقسام المكتبة كقسم الإعارة، قسم المراجع، قسم الدوريات، إذا لم يكن هناك قسماً خاصاً بالتصوير.

ب- خدمات مقدمة إلى الجهاز الإداري الرسمي المتعلق بالعمل في المكتبة وهنا يتم تصوير الكثير من صفحات الكتب أو المراجع أو الدوريات وبعض الصفحات الممزقة من الكتب عدا عن المراسلات الرسمية والفواتير والمطالبات المالية والتقارير الشهرية واليومية والسنوية، هذا بالإضافة إلى مساعدة كثير من الأقسام الأخرى ذات العلاقة بالمؤسسة التي تتبعها المكتبة في مجال التصوير.

ثانياً: التصوير المصغر (الميكروفلمي):

تعريف التصوير المصغر:

هو عملية نقل الوثائق من حالتها العادية على الورق إلى أشرطة التصوير المصغر بنسب مختلفة.

ويعرف التصوير المصغر بأنه: «التصوير الذي ينتج عن تصوير المواد الثقافية والإعلامية والمطبوعات كالكتب والمجلات والصحف والوثائق والخرائط وغيرها من الأحجام الاعتيادية إلى أحجام صغيرة جداً يصعب قراءتها بالعين المجردة، وبعد ذلك يتم استرجاع المعلومات الموجودة منها وتكبيرها إلى أحجامها الاعتادية عند الحاجة عن طريق إظهارها على شاشة جهاز خاص تشبه شاشة التلفزيون ويسمى هذا الجهاز بجهاز القراءة Reader أو قراءتها وطبعها مرة ثانية على الورق الاعتيادي - إذا تطلب الأمر- بواسطة جهاز القراءة والطبع».

فوائد التصوير المصغر (الميكروفيلمي):

هناك عدة فوائد للتصوير المصغر نجملها فيما يلي:

1- الاقتصاد في أمكنة الحفظ حيث توفر المصغرات الفيلمية ما لا يقل عن 90٪ من المساحة المشغولة بالملفات العادية.

2- سرعة التداول والتسويق حيث تساعد المصغرات في سرعة تداول المطبوعة والوثائق حيث يمكن تصوير واستنساخ عدة أفلام ونسخ منها واستخدامها من قبل عدة أشخاص أو جهات في نفس الوقت داخل البلد أو خارجه.

3- تأمين الوثائق من خطر التلف أو الفقدان أو الضياع.

4- توفير كبير من الجهد والمواد نتيجة لعدم الحاجة إلى تجديد الملفات الورقية دورياً.

5- تأمين سلامة المعلومات وسريتها وذلك بإبعادها عن مصادر العبث بها أو التداول غير المشروع وغير المنظم.

6- الاختصار الهائل في شكل أوعية المعلومات.

7- سهولة وسرعة استرجاع المعلومات وذلك عن طريق عرضها على شاشة أجهزة القراءة المتعددة الأشكال.

8- حفظ المعلومات لمدة طويلة والمحافظة عليها.

9- وسيلة لنشر وتداول المعلومات والتي يمكن استخراج عدة نسخ عنها بأسعار زهيدة، إضافة إلى سهولة وسرعة نقلها بأقل التكاليف.

10- أصبحت المصغرات تستخدم في الوقت الحاضر كوعاء بديل للمعلومات والتي يتعذر الحصول عليها وهي على شكل ورق مثل المطبوعات المحددة النسخ والكتب النادرة والمطبوعات النافذة.

أنواع التصوير الميكروفيلمي:

هناك نوعين أساسيين من أنواع التصوير الميكروفيلمي هما:

1- التصوير الميكروفيلمي بغرض حماية الوثائق Protective Micro

Filming والهدف من هذا التصوير هو حماية مواد المعرفة ذات القيمة العلمية من كل أنواع الكوارث ومن التف الناتج عن كثرة الاستعمال.

وتعتبر أفلام الميكروفيلم التي تحفظ بعيلة عن الوثائق الأصلية بمثابة وعاء لحفظ المعلومات Information Preserves ويمكن إعادة تكبيرها للحصول على نسخة طبق الأصل عند الحاجة إليها.

ويحفظ الميكروفيلم الذي يعد بغرض الحفظ والحماية في مكان أمين على أن تعار أو تستخدم نسخة من الميكروفيلم فقط، وبهذا نحمي الأصل من الاستهلاك نتيجة الاستعمال، وفي نفس الوقت يعتبر الميكروفيلم كضمان ضد الكوارث التي تهدد بتدمير الأصول، ويمكن عمل نسخ الميكروفيلمية تحفظ في هذا مكان آخر.

2- التصوير الميكروفيلمي بغرض إحلاله محل الوثائق الأصلية Replacement Microfilming ويستخدم هذا النوع لتصوير الوثائق ثم يتم التخلص منها، وتستخدم هذه الوسيلة أساساً لتفوير الحيز في الأرشيف والمخازن حيث يمكن أن يكون الوفر حوالي 95-98٪ وهذا النوع من التصوير يتطلب بالضرورة تنظيماً على درجة عالية من الكفاءة.

أشكال التصوير المصغر:

للتصوير المصغر عدة أشكال نلخصها كالآتي:

أولاً: الأفلام المصغرة (الميكروفيلم):

وهذه عبارة عن بكرات أفلام شفافة تتكون محتوياتها من سلسلة متتابعة من الصور أو اللقطات المصورة لا يمكن قراءتها بالعين المجردة، ويبلغ طول الفلم الواحد عادة 100 قدم (30 متراً) يكون على ثلاثة أنواع رئيسية هي:

أ- الفلم الملفوف على بكرة مفتوحة Roll Film وهو من أقدم أنواع المصغرات استعمالاً ويكون ملفوفاً على بكرة مفتوحة وأفلامه عادة بعرض 16 ملم، 35 ملم، 70 ملم، 105 ملم، إلا أن النوعين الأولين هما الأكثر شيوعاً واستعمالاً في تصوير المطبوعات بالفل سكاب ويستوعب الفلم بهذا الحجم نحو 2000 لقطة أو

صفحة مصورة ، أما الفلم بعرض 35ملم فيستخدم لتصوير المطبوعات والأوراق كبيرة الحجم كالصحف والخرائط والرسوم الهندسية الكبيرة كذلك يمكن تصوير المطبوعات بالحجم الاعتيادي أيضاً ولكنها عملية غير اقتصادية ويستوعب الفلم 800 لقطة أو صفحة مصورة، على أن عدد الصفحات المصورة المصغرة يعتمد على نسبة التصغير، وحجم الأوراق المصورة وطريقة التصوير، أما التصغير فتبلغ في فلم 16 مليمتر نحو 20 مرة وفي فلم 35ملم يكون في (13-18) مرة، والفلم الملفوف إما أن يكون مثقباً أو دون ثقوب لإمكان الاستفادة من سطح الفلم كله، وتوجد منه أفلام ملونة وغير ملونة سالبة وموجبة.

ب- الفلم المصغر الكاسيت (المايكروكاسيت) Micro Cassette ،وهو نوع من أنواع الأفلام الملفوفة والمحفوظة داخل غلاف بلاستيكي لحمايته من التمزق أو التلف والذي قد يصيب الفلم الملفوف على بكرة مفتوحة، كما يمتاز بسهولة استعماله لعدم الحاجة إلى تركيب البكرات في جهاز القراءة وضبط مسار الفلم بصورة صحيحة كما هو الحال في الفلم Roll Film مما يضايق المستعملين له غالباً. فبمجرد وضع الكاسيت في جهاز القراءة يكون باستطاعة الشخص تحريكه بسهولة وبسرعة وله أجهزة خاصة للقراءة والقراءة والطبع.

جـ- الفلم المصغر الكارتردج (المايكروكارتردج) Micro Cartridge، وهو فلم ملفوف أيضاً ويشبه الكاسيت إلى حد كبير ولكنه يختلف عنه في كون الفلم ملفوفاً حول بكرة واحدة فقط وليس اثنتين لذا يكون من الضروري إعادتنا الفلم إلى بدايته بعد الانتهاء من استعماله أي بعد كل مشاهدة وهناك كارتردج لأفلام 16ملم، 35ملم، ولهذا النوع من الأفلام المصغرة أجهزة خاصة للقراءة.

ثانياً: المصغرات المسطحة وتشمل ما يلي:

أ- البطاقة المصغرة الشفافة (المايكروفيش Microfiche) وهي عبارة عن بطاقة فلمية مسطحة شفافة مستطيلة الشكل قياس 105 × 148 ملم، تحتوي على أطر تمثل صوراً مصغرة مرتبة بشكل أعمدة أفقية وعمودية سالبة أو موجبة تأتي بعدة أحجام منها:

1- الحجم الاعتيادي: بطاقة بحجم 105 × 148 ملم وتستوعب 60-98 صفحة مصورة وبتصغير قدره 24 أو 40 .

2- السوبر فيش: حجم البطاقة لا يختلف عن النوع السابق ولكن نسبة التصغير تكون 75 كي تستوعب البطاقة لقطات أكثر تصل إلى 100 لقطة (صفحة أو ورقة).

3- الالترافيش: عبارة عن شريحة فلمية شفافة 105 × 148 ملم، يمكن أن يسجل عليها 3200 لقطة (صفحة أو وثيقة)، ويتم التصوير بحيث تكون الأطر متناهية في الصغر تبلغ مساحة اللقطة الواحدة 11.5 ملم، وتعتبر هذه أحدث طريقة في التصوير الميكروفيلمي للحصول على صور متناهية في الصغر واضحة المعالم وذلك لتصوير كميات أكبر من المطبوعات والوثائق في مساحة صغيرة من فلم لا تتعدى 105 × 148 ملم، ويتم تصويرها بالكاميرات الخاصة المعروفة بالخطوة والتكرار Step and Repeat، وتقرأ بأجهزة القراءة الخاصة بها أيضاً.

ب- الحوافظ (المياكروجاكيت Micro Jackets)، والحافظة عبارة عن صفحتين من البلاستيك الشفاف ملتصقتين بطريقة تجعلها أشبه بالجيب الأفقي مفتوحة من جهة واحدة لتسمح بدخول شرائح من الأفلام الملفوفة، إن فكرة المايكروجاكيت هي أبسط وسيلة لتغيير الفلم الملفوف Roll Film إلى شكل بطاقة مسطحة وذلك عن طريق تقطيع الفلم الملفوف إلى شرائح فلمية طولية وإدخالها داخل الجيوب المعدة خصيصاً لاستقبالها ويختلف عدد قنوات الجاكيت الحافظة وعرضها، فبعضها يحتوي على أربع قنوات أو خمس قنوات تتسع لشرائح فلمية بعرض 16ملم، وبعضها يحتوي على قناتين تتسعان لشرائح فلمية بعرض 35ملم وبعضها يحتوي على قناة تتسع لشريحة فلمية بعرض 35ملم وقناتين تتسع كل منهما لشرائح فلمية بعرض 16ملم، ومن الممكن حفظ 60 وثيقة إلى 70 وثيقة أو ورقة مصورة على الميكروفيلم في الحافظة الواحدة.

ثالثاً: البطاقات الفيلمية وتشمل:

أ- البطاقة المعتمة والمصغرة Micro Opaque، وتشبه هذه البطاقات إلى حد

كبير البطاقات المصغرة الشفافة (المايكروفيش) من حيث الشكل وترتيب الصور المصغرة، ولكنها تختلف عنها بكونها مصورة على سطح معتم غير شفاف، وتكون بأحجام مختلفة تبدأ من 3 x 5 بوصة ومن مزايا هذا النوع إمكان التصوير على وجهي البطاقة، وتعد البطاقة المعتمة من أقل أنواع المصغرات استعمالاً وانتشاراً بسبب ارتفاع تكاليف إنتاجها وارتفاع أسعارها مقارنة بالأنواع سابقة الذكر من المصغرات وأسعار أجهزة استخدامها.

ب- البطاقة المعتمة المصغرة أو ذات الفتحة المؤطرة، عبارة عن بطاقة ورقية مثبة أو غير مثبة مشابهة لبطاقة إدخال المعلومات إلى الحاسب الآلي يوجد على سطحها فتحة مثبت بداخلها لقطة فلمية مصغرة قياس 35ملم عادة أو عدد من لقطات فلمية قياس 16ملم أحياناً، ويستفاد من هذا الشكل لتصغير وحفظ الوثائق والمطبوعات الكبيرة الحجم كالمخططات والرسوم الهندسية والخرائط التي يفضل استخدامها بشكل منفرد، وتتوفر أجهزة تصوير خاصة لإنتاج هذا الشكل من المصغرات.

الأدوات المستخدمة في التصوير المصغر:

يحتاج التصوير المصغر إلى عدد كبير من الأدوات نجملها فيما يلي:

أولاً: أجهزة التصوير:

ويقصد بها الأجهزة المستخدمة لتحويل أوعية المعلومات الورقية إلى أوعية فلمية مصغرة وهي أجهزة التصوير **Cameras** وتستخدم عادة نوعان من أجهزة التصوير أو الكاميرات هي:

أ- أجهزة التصوير الثابتة: وهنا يتم التصوير وكل من الصفحة المراد تصويرها وتصغيرها في حالة ثبات وتمتاز هذه الكاميرا بالدقة والكفاءة في التصوير، إلا أنه يعاب عليها البطء.

ب- أجهزة التصوير الدوارة: حيث يتم التصوير وكل صفحة من الصفحات المراد تصويرها وتصغيرها وتتحرك بسرعة وتتميز هذه الكاميرا بالسرعة العالية وإمكانية تصوير وجهي الورقة في آن واحد، متجاورين أو واحدة بعد الأخرى.

ثانياً: أجهزة التحميض والتجفيف:

ثالثاً: أجهزة الفحص:

وتشمل أجهزة قياس الكثافة الضوئية، وأجهزة التكبير، والأجهزة القارئة، وأجهزة لصق الأفلام.

رابعاً: أجهزة التقطيع والتعبئة

وتقوم هذه الأجهزة بتقطيع الفلم المصغر الملفوف والنسخة الأصلية وبكافة الأحجام خاصة 16ملم، 35ملم، إلى شرائح طويلة أو لقطات منفردة لغرض تعبئتها في الحوافظ.

خامساً: أجهزة الاستنساخ:

وتشمل الأجهزة التالية:

- جهاز الاستنساخ فلم إلى فلم (بكرة).
- جهاز استنساخ مايكروفيش إلى مايكروفيش.
- أجهزة الاستنساخ الأخرى مثل استنساخ البطاقات ذات الفتحة المؤطرة.

سادساً: أجهزة القراءة والقراءة والطبع:

وتكون على أشكال وأحجام مختلفة، منها:

أ- أجهزة قراءة الأفلام المصغرة (الميكروفيلم) وتكون أيضاً على أنواع:

- جهاز قراءة الفلم الذي بعرض 35ملم.
- جهاز قراءة الفلم الذي بعرض 16ملم.
- جهاز قراءة الاثنين معاً 16ملم، 35ملم.
- جهاز قراءة الفلم الملفوف.
- جهاز قراءة الفلم الكاسيت.
- جهاز قراءة الفلم الكاتردج.

ب- أجهزة قراءة البطاقات الشفافة.

جـ- أجهزة قراءة البطاقات الشفافة والأفلام المصغرة معاً.

د- أجهزة قراءة الشرائح المركبة على بطاقات مثقبة.

هـ- أجهزة قراءة الحوافظ.

و- أجهزة القراءة والطباعة.

سابعاً: الأفلام:

هناك عدة أفلام تستخدم في التصوير المصغر وهي:

- أفلام السفلرهلايد **Silcer Halide**
- أفلام الديازو **Diazo**.
- أفلام الفسيكيولر **Vesicular**

ثامناً: خزائن حفظ علب الأشرطة المصورة

طرق التصوير المصغر (الميكروفيلمي):

إن التصوير الميكروفيلمي يتم عادة بثلاث طرق رئيسية هي:

أ- طريقة التصوير المفرد **Simple** وهنا يتم تصوير المطبوعات والوثائق بكامل عرض الفلم ويكون ترتيب اللقطات إما بشكل عمودي متابع ويعرف بـ (**Comicmode**) أو بشكل أفقي كما هو الحال بترتيب اللقطات في الأفلام السينمائية ويعرف (**Cinemode**).

ب- طريقة التصوير الزوجي **Due** وهنا ترتب اللقطات على نصف عرض الفلم، وبعد تقسيم الفلم ضوئياً إلى نصفين متساويين داخل جهاز التصوير وعند الانتهاء من التصوير على الجزء الأول يباشر التصوير على النصف الثاني.

جـ- طريقة التصوير المتعدد **Duplex** وهنا يتم تصوير وجهي الوثيقة الورقية متجاورين في آن واحد وبعرض الفلم.

الوثائق والمطبوعات التي تستحق التصوير المصغر:

يمكن تقسيم أنواع الوثائق والمطبوعات التي شاع تصويرها ميكروفيلمياً في المكتبات ومراكز المعلومات إلى نوعين أساسين وحسب نوعية الأفلام والأجهزة الخاصة بالتصوير المصغر والتي تلائم وحجم الأصول الورقية.

أ- الوثائق والمطبوعات التي تصور وتسترجع بأجهزة الـ 16 ملم وهي:

- المجلات (إعداد متفرقة أو مجلدات).
- ملفات قصاصات الصحف والمجلات.
- الملفات الإدارية والمالية والفنية الجارية.
- الوثائق (ملفات دوائر الدولة الرسمية التي أنتهى العمل منها وأصبحت لها أهمية تاريخية وقانونية).
- الصكوك.
- التقارير العلمية والفنية.
- الرسائل الجامعية والأطروحات.
- الكتيبات ذات القيمة الموضوعية.
- بعض الكتب النافذة.

ب- الوثائق والمطبوعات التي تصور وتسترجع بأجهزة الـ 35ملم وهي:

- الصحف (إعداد متفرقة أو مجلدات).
- الخرائط والمخططات والرسوم الهندسية المكبرة الحجم.
- المخطوطات والكتب النادرة.
- الوثائق والمطبوعات المكتوبة بخط دقيق.

إعداد الوثائق الورقية وتجهيزها للتصوير المصغر:

إن عملية إعداد الوثائق التي تحتاج إلى التصوير المصغر تمر بعدة مراحل مرتبة كما يلي:

- **الأختيار:**

ويقصد به الإجراءات اللازمة لإنتقاء المعلومات المسجلة وتحديدها على أوعية ورقية لغرض تحويلـها إلى مصغـرات فيلميـة وتعـد عمليـة الاختيـار أولى خطـوات لتحويل الوثائق إلى مصغرات مصورة والتي على أساسـها ترتكـز وتسـتمر بنجـاح الخطوات الأخرى، وعند عملية الاختيار يجب مراعاة العوامل التالية:

- طبيعة الوثائق والمعلومات التي تضمها.
- كمية الوثائق وحجمها والمساحة التي تشغلها.
- حالة الوثائق وصلاحيتها للتصوير.

ب- التنظيم الفني للوثائق:

قبل الشروع في تصوير الوثائق الورقية على مصغرات فيلمية يجب تنظيمـها فنياً وفق التالي:

- إعداد نظام التصنيفات الشامل للوثائق أو تتوقف عليه كل من عمليـات الحفـظ والاسترجاع.
- تجميع الوثائق وحفظها وفقاً لنظام التصفية.
- إعداد الفهارس.
- فهرسة الوثائق أي تحديد رمز (رقم) الوعاء (الملف) الذي تحفظ فيه كل وثيقة.
- فرز الوثائق، العمل على تحويلها من الشكل الورقي إلى أحد الأشكال المصغرة.

جـ- تهيئة الوثائق وتحضيرها:

- التأكد من اكتمال المجموعة المعدة للتصوير.
- ترميم الوثائق أي التأكد من أن الوثائق صالحـة لعمليـة التسـجيل وخاليـة مـن الصفحات مشوهة المعالم.

د- تحديد الشكل المصغر الملائم:

هناك عدة عوامل أساسية يجب أن توضـع في الحسـبان عنـد اختيـار الشكـل

الميكروفيلمي المناسب هي:

- حجم الوثائق ونوعيتها.
- طبيعة المعلومات.
- كيفية الاستخدام ومعدله.
- السرعة المطلوبة لاسترجاع المعلومات.
- مجالات الاستخدام الحالية والمحتملة.

التحويل التصويري للوثائق:

أ- تصوير الوثائق: يقوم التصوير الميكروفيلمي على ثلاثة أنظمة هي:

1- نظام التصوير الميكروفيلمي 16ملم، ويصلح لتصوير المجلات، الكتيبات، التقارير.

2- نظام التصوير الميكروفيلمي 35ملم، ويستخدم لتصوير الصحف والرسوم الهندسية والمخطوطات الكبيرة وبعض الكتب الكبيرة وسائر المطبوعات الورقية دقيقة التفاصيل والمعالم.

3- نظام التصوير المباشر على شرائح الميكروفيش وبموجبه يتم تصوير الوثائق مباشرة على شرائح الميكروفيش.

ب- المعالجة الفنية: ويقصد به عملية تحويل الصورة الكامنة إلى صورة ظاهرة وثابتة على طريق المعالجة الكيمائية أو الحرارية للأفلام وتتم عملية المعالجة الفنية من خلال المراحل التالية:

- الإظهار.
- التثبيت.
- الغسيل.
- التجفيف.

جـ- فحص الجودة: تعد هذه العملية أساسية ومهمة وتتم بواسطة أجهزة ذات

مواصفات معينة للتأكد من:

- نجاح وضمان وجودة التصوير والتحميض.

- جودة الفيلم وكفايته وخلوه من بقايا المواد الكيمائية.

د- التحميل: قد تحتاج بعض مراكز الميكروفيلم إلى تحول الفلم الملفوف إلى أحد الأشكال البطاقية المصغرة يسهل حفظها وتداولها واستعمالها بخاصة الجاكيت والميكروفيش المعد من أفلام 16ملم، الشائعة الاستعمال. وتتم هذه العملية من خلال ما يعرف بالتحميل حيث يتم تقطيع الأفلام وتعبئتها داخل الحوافظ البلاستيكية الشفافة بواسطة أجهزة خاصة.

هـ- الاستنساخ: هو عملية الحصول على نسخ طبق الأصل من الفيلم المصغر الأساسي لغرض استخدامها من قبل العاملين أو المستفيدين، لإرسالها إلى أجهزة أخرى وتتم هذه العملية بهدف المحافظة على النسخة الأصلية والتي يجب حفظها عادة في أماكن أمينة بعيداً عن متناول الأيدي كونها المصدر الرئيسي للحصول على النسخ الأخرى من المطبوعات والوثائق المصورة، وتزداد أهمية تلك العملية في حالة عدم توافر أو إتلاف الأصول الورقية. وتستخدم في هذه العملية أجهزة خاصة تتنوع طبقاً للأشكال الميكروفيلمية المراد نسخها أو طبعها.

العمليات الأساسية في التصوير الميكروفيلمي للمعلومات:

تنحصر العمليات الأساسية في التصوير الميكروفيلمي للمعلومات فيما يلي:

1- فحص مصادر المعلومات الواردة لدراسة مدى ملاءمتها للتوثيق (استبعاد المواد غير المناسبة).

2- إعداد مصادر المعلومات التي تقرر إختيارها من ناحية الضبط الببليوغرافي والمحتويات (تسجيل العناوين، إعداد ملخصات التكشيف، ملء بطاقات التوثيق).

3- تقرير مدى ملاءمة الوثائق للتصوير الميكروفيلمي.

4- تقسيم المواد التي ستصور إلى مواد يستغنى عنها بعد تصويرها أو يحتفظ بها بعد التصوير.

5- تسجيل وإعداد المواد للتصوير الميكروفيلمي (استيفاء نماذج طلب التصوير تجميع الوثائق حسب حجمها، .... الخ).

6- تصوير المواد وتحميض الفلم والتحقق من سلامة التصوير.

7- استيفاء نماذج طلب التصوير لبيان ما تم بالنسبة للمواد التي صورت.

8- تسجيل وتخزين أفلام الميكروفيلم تبعاً لنظام التوثيق (وضع بيانات الميكروفيلم أو الوثائق الأصلية في مخزن المعلومات أو مخزن العناوين أو مخزن الوثائق الأصلية).

9- التخلص من الوثائق الأصلية التي يتم تصويرها في حالة وجود القواعد التي تسمح بذلك.

هذا وتشمل عمليات الميكروفيلم التي تقوم بها الجهة التي تعتمد عليه كوسيلة لتوفير المعلومات على:

1-إسترجاع المعلومات المطلوبة من خلال نظام الإسترجاع.

2- إنتقاء أو إختيار صور الميكروفيلم المطلوبة.

3- قراءة الصور الميكروفيلمية.

4- تكبير الصور أو عمل نسخ منها.

5- جعل النسخ المصغرة متاحة للمستفيدين.

المصادر

(1) الأمين، عبدالكريم وعزالدين السعيد وعامر إبراهيم القنديلجي. الإجراءات المكتبية.- بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1980.- ص ص143-145 .

(2) الحافظ، صبيح، الميكروفيلم وعصر إنفجار المعلومات.- بغداد: دار الرشيد للنشر، 1982.- ص ص22-25 .

(3) شعيب، بكر محمد (وآخرون). المصغرات الفيلمية في المكتبات.- الرياض: معهد الإدارة العامة، د.ت.- ص ص23-34، و ص ص95-98 .

(4) شلبي، السعيد السيد. الميكروفيلم: المفهوم العلمي للتوثيق والتسجيل الميكروفيلمي مع تطبيقات متنوعة.- بغداد: الفرع الإقليمي العربي للوثائق، 1981.- ص ص22-25 .

(5) عزام، برجس. الوثائق.- دمشق: جامعة دمشق، 1995.- ص ص178-183 .

(6) القنديلجي، عامر ابراهيم وإيمان فاضل السامرائي. التقنيات والأجهزة الحديثة في مراكز المعلومات.- ط2، موسعة ومنقحة.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1988.- ص ص20-35، و 46 -63، و 83-84 .

(7) المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، الخ/ إعداد مجموعة من المكتبيين، تحرير هاني العمد.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1985- ص ص378 - 385 .

(8) بدر، أحمد، التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية.- الرياض: دار المريخ، 1988.- ص ص 181 - 213.

ثالثاً: الخدمة المرجعية

Reference Service

- مفهومها
- أنواعها
- مستوياتها
- إجراءاتها (خطواتها)
- وسائل تقديمها
- استخدام الحاسوب في أقسام المراجع والمعلومات
- الهوامش والمصادر

مفهوم الخدمة المرجعية Reference Service :

هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والببليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات.

وتعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساساً على مجموعة الكتب المرجعية التي تتمثل في الأنواع التالية:

1- المعاجم والقواميس: وهي التي تجمع الألفاظ في ترتيب هجائي فتشرحها، وتوضح طريقة نطقها، وتين اشتقاقها، وتذكر معانيها المختلفة واستعمالات كل منها.

2- الموسوعات (دوائر المعارف) وهي المراجع الشاملة التي تحيط بالمعرفة البشرية أو تقتصر على مجال معين أو موضوع معين.

3- معاجم التراجم والسير: وهي التي تهتم بسير الأشخاص وتعرف بالمشهورين منهم وأعمالهم وإنجازاتهم.

4- المراجع الجغرافية: وهي التي تتناول الأماكن والمواقع الجغرافية المختلفة كالمدن والأنهار والبحار والجبال وغيرها من المعالم الجغرافية، وتعرف بها من حيث الموقع والمميزات الطبيعية أو الحضارية والأحداث التاريخية المرتبطة بها وهي المعاجم الجغرافية والخرائط والأطالس والكرات الأرضية.

5- الكتب الإحصائية: وهي التي تهتم بتجميع، وتبويب وتحليل الحقائق والبيانات الرقمية في مجال موضوعي معين أو في مجالات متعددة.

6- الببليوغرافيات: وهي التي تمدنا بمعلومات عن الإنتاج الفكري أو مصادر المعلومات.

7- الكشافات: وهي التي ترشدنا إلى محتويات الكتب والدوريات بعد ترتيبها هجائياً تحت تجميعات موضوعية.

8- المستخلصات: وهي التي تمدنا بتلخيص علمي موجز لمقالات الدوريات وغيرها من الموضوعات الأخرى.

9- الأدلة: وهي التي تزودنا بمعلومات عن الجمعيات أو المنظمات أو المؤسسات أو الهيئات العلمية أو المهنية مثل: عناوينها، أهدافها، نشاطاتها، مطبوعاتها.

10- الكتب السنوية (الحوليات): وهي المراجع التي تظهر بشكل منشورات دورية غالباً ما تكون سنوية تتضمن معلومات تتعلق بموضوع معين وأحداث معينة أو بنشاط مؤسسة ما خلال السنة.

11- الموجزات الإرشادية: وهي التي ترشدنا إلى كيفية القيام بعمل ما مثل التدريب المنزلي والإسعافات الأولية.

أنواع الخدمة المرجعية:

تقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين هما(1):

أولاً: الخدمة المرجعية المباشرة وتتضمن ما يلي:

1- خدمات المراجع والمعلومات والمقصود بها المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات وتختلف طبيعة هذه الخدمة ونوعيتها باختلاف المكتبة وجمهور المستفيدين المصممة لهم، أما المدى الذي يشمله هذا النمط فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثاً ببليوغرافياً توظف إمكانيات المكتبي أو أخصائي المعلومات المتخصص في موضوع البحث.

2- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مراكز المعلومات والمواد المكتبة التي يحتويانها ويشتمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة مثل مساعدة المستفيدين في استخدامهم للفهرس البطاقي أو تخصيص جولات ومحاضرات داخل المكتبة أو مراكز المعلومات والهدف منها تعليمهم كيفية استخدام المكتبة.

ثانياً: الخدمة المرجعية غير المباشرة:

يتضمن هذا النوع من الخدمة المرجعية الكثير من الأنشطة التي يقوم بها أمناء المراجع في سبيل تسهيل مهمة وصول المستفيد إلى أوعية المعلومات والإفادة منها، ومن أبرز الأنشطة والعمليات التي يقوم بها أمناء المراجع والتي تقع ضمن هذا النمط من الخدمة المرجعية هي ما يلي:

- اختيار المواد المرجعية.
- ترتيب المواد المرجعية.
- تبادل الإعارة مع المكتبات.
- تقييم خدمات قسم المراجع.
- وظائف أخرى متنوعة مثل: المساعدة في عمليات التصوير، ترتيب بطاقات الفهارس، إعارة بعض المواد المكتبية الخ.

مستويات الخدمة المرجعية:

هنالك ثلاثة مستويات من الخدمة المرجعية هي(2):

1- الخدمة المرجعية المتحفظة (Conservative Minimum References Service) وهي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة، وفي هذا النمط يكتفي أخصائي المراجع التأشير على المراجع، أو المصادر الذي يحتمل أن يجد فيه السائل إجابة لاستفساره.

2- الخدمة المرجعية المعتدلة (المتوسطة) (Moderate or Middling References Service): وفي هذا النمط يحاول أخصائي المرجع تقديم بعض الشروح التي وضح كيفية استخدام المصدر أثناء معاونته للسائل في إيجاد جواب سؤال معين.

3- الخدمة المرجعية التامة (القصوى) (Maximum References Service): في هذا النمط يعمد أخصائي المرجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للسائل حيث لا يكتفي فقط بالإشارة إلى المصدر أو تعليم السائل كيفية استخدامه كما في النمطين السابقين، بل يقدم الإجابة جاهزة.

إجراءات (خطوات) تقديم الخدمة المرجعية:

هناك عدة إجراءات أو خطوات تدخل في عملية تقديم الخدمة المرجعية إلى المستفيدين ابتداء من ورود الاسئلة وتحليلها وإعداد الإجابة الخاصة بها وانتهاءاً بتسجيل وتقديم هذه الإجابات إلى المستفيدين، وفيما يلي توضيح لهذه الإجراءات(3):

أولاً: تلقي الأسئلة:

تختلف طبيعة الإجراءات المتخذة للرد على الأسئلة المرجعية التي ترد إلى قسم المراجع تبعاً لنوعية السائل والوسيلة المستخدمة في تقديم السؤال ويمكن تقسيم المستفيدين من قسم المرجع إلى ثلاث فئات هي:

1- المستفيد الغائب الذي يبعث بسؤاله عن طريق البريد أو الهاتف.

2- المستفيد الذي يطرح سؤاله مباشرة إلى الموظف المسؤول عن قسم المراجع وينتظر الإجابة.

3- المستفيد الذي يطرح سؤاله ولا ينتظر الإجابة لضيق وقته وإنما يطلب إرسال الإجابة إليه.

ويمكن أن ترد الأسئلة أو الاستفسارات المرجعية إلى قسم المراجع بعدة طرق هي:

أ- المقابلة الشخصية.

ب- البريد العادي.

جـ- الهاتف.

د- البريد الالكتروني.

هـ- شبكة الانترنت.

وحديثاً أصبحت ترد هذه الأسئلة عن طريق البريد الألكتروني وشبكة الأنترنت.

ثانياً: تحليل الأسئلة المرجعية وتوضحها:

هناك عدة اعتبارات يترتب علـى أخصـائي المراجـع الأخـذ بـها عنـد تحليـل الأسئلة المرجعية منها ما يتعلق بشخصية المستفسر ومدى رغبته في التوسع بالبحث أو بطبيعة المعلومات التي يرغب الحصول عليها والواقع أن تحديد المشكلـة المرجعيـة تحديداً دقيقاً هو نصف الإجابة وهذا يعتمـد علـى قـدره المستفسـر في التعبـير عـن مشكلته وغالباً ما يفسر تلك المشكلة بطريقته الخاصة ومن وجهة نظره الذاتية وربما لا يصل الاختصاص المرجعي إلى جوهر المشكلة إلا بمحاولة جادة في قراءة المستفســر عن طريق التدرج الدقيق للأسئلة والاســتنتاجات حتـى الوصـول إلى رسـم الإطـار العام للمشكلة وتحديده المصطلحات الخاصة بــها وبعـد صياغـة المصطلحـات يبـدأ الاختصاصي أو باحث الإنتاج الفكري بإعداد الإجابة.

ثالثاً: إعداد الإجابة بالرجوع إلي الببليوغرافيات والكشافات والمستخلصات:

عند إعداد الإجابة عن الأسئلة المرجعية فقـد يواجـه أخصـائي المراجـع أحـد احتمالين: أما أن يجد المرجعي الإجابة المباشرة في الكتب والمراجع على رفوف المكتبة أو بإعداد قائمة بالمصادر المباشرة التي تقدم المعلومات المناسبة سـواء كـانت المصـادر كتباً أو مقالات أو دوريات أو الببليوغرافيات والكشافات والمستخلصات.

رابعاً: تقديم الحلول المرجعية:

تتوقف السرعة في الوصول للمعلومات على دقة الإعلان عن السؤال وبعـد تحديد مجال الاستفســار وتحديـد المرجـع المناسـب تبـدأ عمليـة التعـامل المبـاشر مـع المعلومات وقد يكون المستفيد قادراً على استخدام المرجع بصورة سليمة غير أن هذا لا يعفي أخصائي المراجع أن يؤدي مهمته على أكمل وجه.

خامساً: تسجيل الحلول المرجعية :

بعد عمليــة مسـاعدة المسـتفيدين في الحصـول علـى الإجابـة المطلوبـة علـى أسئلتهم ينبغي تسجيل الإجابة المرجعية علـى بطاقـات معينـة ويتـم الاحتفـاظ بـها وتقديمها مرة أخرى عند تكرار مثل هذا السؤال أو الاستفسار مـن قبـل مسـتفيدين

آخرين لأن القيام بهذه العملية يوفر مجموعة إجابات للأسئلة المرجعية يستفيد منها في تحديد المراجع المستخدمة من جانب المستفيدين وكذلك في حصر نشاط وحركة العاملين في قسم المراجع.

وسائل الخدمة المرجعية:

هناك وسائل (طرق) لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات هي(4):

1- المقابلة الشخصية والزيارة: تعد طريقة المقابلة الشخصية عند طرح المستفيد لسؤاله من أكثر الأنواع استخداماً في المكتبات أو المراكز المعلومات حيث يتم في هذه الطريقة مقابلة المتخصص مع المستفيد أو السائل وقد يدور بينهم حوار يتفهم من خلاله الموظف المسؤول طبيعة السؤال المرجعي ونوع المعلومات المطلوبة ولا شك أن المقابلة الشخصية تعتبر تحدياً كبيراً لاختصاصي المراجع سيما وأن بعضاً من المستفيدين هم باحثون اكتسبوا خبرة في استخدام المراجع المتنوعة، وهذا يتطلب من الاختصاصي المرجعي تقديم إجابة تتعدى الإجابة التقليدية مما يوجب توفر الخبرة الكافية لدى الموظف المسؤول ليتسنى له القيام بواجبه بصورة جيدة.

2- البريد العادي: ترد في أحيان عديدة لقسم المراجع رسائل تحمل أسئلة أو استفسارات مختلفة وهذه الطريقة تكون اكثر صعوبة من المقابلة الشخصية لأنها تحتاج إلى فهم وصياغة للمشكلة وتحديدها بمصطلحات مناسبة إلا أن الوقت الكافي يتوفر للمتخصص في عملية البحث والتقصي وإعداد الإجابة على السؤال أو الاستفسار.

3- الهاتف: تعتبر وسيلة الهاتف أو التلفون أسرع وأسهل وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية في المكتبات أو مراكز المعلومات. إذ يقوم الهاتف بدور أساسي في عملية الاتصال إذ غالباً ما تحتاج الأسئلة أو الاستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة وسريعة حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاثة أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها وأن الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق الهاتف تتطلب توفر موظف متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة وتحويلها إلى أخصائي المراجع

لإعداد الإجابة اللازمة(4).

وبعد التطورات الحديثة على تقنيات الاتصال أصبحت وسائل أخرى تستخدم في توجيه الأسئلة والاستفسارات والإجابة عليها كالتلكس والفاكس والبريد الالكتروني وشبكة الانترنت ومن أعظم التطورات التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة في العقود الثلاثة الأخيرة في القرن العشرين استخدام الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات وتوافر قواعد البيانات المرجعية التي تقدمها شبكات المعلومات وبنوك المعلومات والأقراص المتراصة CD-ROM، وتعتبر شبكة الانترنت أداة هامة للإجابة على الأسئلة المرجعية الصعبة.

استخدام الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات(5):

إن أعظم تطور شهدته المكتبات ومراكز المعلومات في العقود الثلاثة الأخيرة هو استخدام الحاسب الالكتروني والاستفادة منه في نظام الاتصال الآلي المباشر في مجال تقديم الخدمة المرجعية وقد شهدت هذه الخدمة تطوراً واسعاً منذ عام 1972م، عندما استخدمت من قبل المكتبات المتخصصة بشكل خاص والمكتبات الجامعية والعامة بشكل عام، حيث اعتمدت تلك المكتبات على الوكلاء التجاريين في تقديم مثل هذه الخدمة أو على مجهزين حكوميين، كما اشتركت بعض المكتبات في هذه الخدمة عن طريق الحصول على أشرطة ممغنطة تصلها بفترات زمنية منتظمة. ويمكن الاستفادة من نظام الاتصال الآلي المباشر في إجراءات البحوث البيليوغرافية الراجعة وتشمل إعداد البيليوغرافيات في موضوعات متخصصة.

وقد أدى استخدام الحاسب الالكتروني في تقديم الخدمة المرجعية إلى تحسين هذه الخدمة، إضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة، كذلك مكّن نظام الاتصال الآلي المباشر المكتبات من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في مكتبات أو مراكز معلومات أخرى إضافية، إلى ذلك الاستفادة من المواد الثقافية المنشورة حديثاً والتي لم تغطيها خدمات التكشيف والاستخلاص المطبوعة. ومما لا شك فيه فإن إدخال الحاسب الإلكتروني في أقسام المراجع والمعلومات قد أضاف مشاكل وصعوبات إدارية وظيفية حيث أصبح لزاماً على تلك المكتبات إعداد ملاك وظيفي

مدرب ومؤهل على استخدام الأجهزة والمعدات في تقديم تلك الخدمات، إضافة إلى قيام المكلفين بتقديم الخطة وإجراء مقابلات للمستفيدين للتعرف على احتياجاتهم وتحديد الموضوعات التي يستفسرون عنها لرسم استراتيجية البحث وتنفيذها في الحاسب الالكتروني حيث تستغرق هذه العلميات الكثير من الوقت والجهد.

وعلى الرغم من المتطلبات والمستلزمات التي رافقت عملية استخدام الحاسب الالكتروني في أقسام المراجع والمعلومات فإننا نجد بعض الخصائص التي تميزت بها هذه العملية والتي بالإمكان إيجازها فيما يلي:

1- تقليل اعتماد اختصاصي المراجع على المصادر المطبوعة والتي كان البحث فيها يكلف الوقت الكثير.

2- تواصل المعرفة حيث أصبح اعتماد اختصاصي المراجع في تقديم الخدمة المرجعية على المواد المكتبية المطبوعة إضافة إلى اعتماده على المواد المكتبية المخزونة في قواعد البيانات.

3- تشجيع المستفيدين على طلب المساعدة فلقد كان بعض المستفيدين يترددون في طلب المساعدة من اختصاصي المراجع لأسباب سيكولوجية عندما كانت الخدمة تقدم بالشكل التقليدي وأخذوا لا يترددون الآن في طلب مثل هذه الخدمة بشكلها الآلي.

4- استخدام الحاسب الالكتروني ساعد على نمو مهارات اختصاصي المراجع حيث أصبح لديهم فهماً أفضل لطبيعة مصادر المعلومات، كما أصبحت لديهم القدرة على فهم المصطلحات المستخدمة في عملية التكشيف.

الهوامش والمصادر:

(1)Katz, Wiliam, Aintroduction to References Work, New York, MC Graw, Hill Book, 1978-pp6-8.

(2) جرجس، جاسم محمد وعبدالجبار عبدالرحمن . المراجع والخدمات المرجعية في مراكز التوثيق والمعلومات، بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي.- 1985.- ص14 .

(3) الصمادي، نسيم. الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة.- رسالة المكتبة.- مج13 ع 3+4، 1978.- ص ص17-28 .

(4) نفس المصدر السابق.- ص ص25-28 .

(5) جرجس، جاسم محمد وعبدالجبار عبدالرحمن. المصدر السابق.- ص ص17-19.

رابعاً : الخدمة الببليوغرافية

Bibliographic Service

- مفهوم الببليوغرافيا لغة واصطلاحاً
- أهمية الببليوغرافيا
- أنواع الببليوغرافيا
- جمع مواد الببليوغرافيا
- الوصف الببليوغرافي للمواد التي تم جمعها
- ترتيب الببليوغرافيا
- إصدار الببليوغرافيا
- الإعداد الآلي للببليوغرافيا
- الهوامش والمصادر

- مفهوم الببليوغرافيا (Bibliographic) لغة واصطلاحاً:

يرجع أصل كلمة ببليوغرافيا إلى اللغة الاغريقية وهي مكونة من كلمتين، الأولى ببليون **Biblion** ومعناها كتيب صغير، والثانية غرافيا **Graphia** ومعناها الكتابة والنسخ وكان معناها يتركب من هاتين الكلمتين فكانت تدل على كتابة الكتب أو نسخ الكتب. وقد تطور معنى الببليوغرافيا ومدلولها على مر العصور، ففي العصور القديمة كان يطلق عليها صناعة الكتب أي تأليفها، نسخها وتوضيحها بالصور والرسوم ثم انتقل هذا المعنى بالقرن الثامن عشر من كتابة الكتب إلى الكتابة عن الكتب.

وقد ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات عدة تعاريف اصطلاحية لكلمة الببليوغرافيا ومن هذه التعاريف:

1- الببليوغرافيا كعلم: هي مجموعة الحقائق العلمية المنظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه، سواء النواحي المتصلة بكيانه المادي، أو النواحي المتعلقة بوظيفته بصفته وعاء يحمل الأفكار وينقل الحقائق.

2- الببليوغرافيا كفن: هي مجموعة الطرق الفنية الضرورية للتحقق من المعلومات الأساسية الخاصة بالكتب، وبتنظيم هذه المعلومات ثم تقويمها(1).

3- الببليوغرافيا: عبارة عن قائمة بمواد منشورة أو غير منشورة تعطي بيانات عنها، وتكون مرتبة وفقاً لنظام معين، وقد تكون مجموعة حول شخص أو موضوع أو زمان أو مكان أو بشكل عام أو محدد(2).

4- الببليوغرافيا: عبارة عن علم صناعة الكتب وفن سرد الإنتاج الفكري ووصفه وستجيله(3).

إن ظهور وتطور الببليوغرافيا كان مرتبطاً إلى حد كبير بإنتاج الكتب وخاصة عند اختراع الطباعة حيث أدى ذلك إلى إيجاد الببليوغرافيا الحقيقية، إذ أنها أدت إلى تضاعف أعداد الكتب بسرعة ومن ثم ظهور الحاجة إلى أدلة لهذه الكتب، ولم تكن عناوين الكتب معروفة إلا قليلاً في المخطوطات القديمة ومخطوطات العصور

الوسطى، حيث تم بعد عقد من الزمن من اختراع الطباعة اكتشاف العناوين وفي الوقت ذاته أصبح ذكر تاريخ النشر للكتاب تقليداً منتظماً، وقد سد هذا التقليد حاجة الببليوغرافيا توازي في أهميتها عامل اختراع الطباعة. ومنذ ذلك الحين بدأت تظهر الببليوغرافيا بأعداد متزايدة.

أهمية الببليوغرافيا :

تكمن أهمية الببليوغرافيا بكافة أنواعها بالنقاط التالية(4):

1- المساعدة في عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية الأخرى.

2- المساعدة في عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث مؤلفه، عنوانه، طباعته، ...... الخ.

3- معرفة ما نشر في موضوع معين أو موضوعات بشكل عام في وقت محدد.

4- معرفة ما ألفه شخص معين أو ما ألف عنه بشكل عام أو في موضوع معين.

5- معرفة ما ألف في بلد معين أو منطقة معينة.

6- معرفة أفضل المطبوعات في موضوع معين.

7- توثيق الإنتاج الفكري الجاري في موضوع معين أو علم بعينه.

8- حصر الترجمات المختلفة.

9- معرفة أسعار المطبوعات.

10- معرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف.

أنواع الببليوغرافيا :

ليس هناك اتفاق بين الكُتاب حول مفهوم الببليوغرافيا أو حول تقسيمها إلى أنواع محددة وقد جرت محاولات مستمرة ومختلفة هدفها وضع تقسيم لأنواع الببليوغرافيا، إلا أن هذه المحاولات لم تؤدي إلى اتفاق وبخاصة بين كبار الببليوغرافيين، لا في البلدان المختلفة ولا في العصور المتتابعة بل إن التفاوت يوجد داخل البلد الواحد وبين الببليوغرافيين المعاصرين.

وهناك من قسم الببليوغرافيا إلى الأنواع التالية:

أولاً: الببليوغرافيا النسقية Systematic Bibliography :

وهي الببليوغرافيا المرتبطة بإعداد القوائم وحصر النتاج الفكري وضبطه، فقد قسم هارمون Harmon(5)، الببليوغرافيا النسقية إلى الأنواع التالية:

1- الببليوغرافيات العامة أو العالمية:

وهي الببليوغرافيات التي تغطي جميع مطبوعات العالم فهي غير محددة بالزمان والمكان أو اللغة والموضوع أو المؤلف أو الهدف.

2- الببليوغرافيات الوطنية:

وهي الببليوغرافيات التي تغطي الإنتاج الفكري الصادر في دول بعينها مثل: الببليوغرافيا الوطنية الأردنية.

3- الببليوغرافيا الموضوعية:

وهي الببليوغرافيا التي تقتصر على موضوع معين.

4- الببليوغرافيا التجارية:

وهي التي تغطي النتاج الفكري لمطابع أو دور النشر في قطر معين.

5- الببليوغرافيا المؤلف:

وهي الببليوغرافيا التي تهدف إلى تغطية كامل النتاج الفكري لمؤلف ما أو جان من عمله وهذه الببليوغرافيا قد تكون حصرية أو وصفية أو مزيجاً من الاثنين.

6- الفهارس المتخصصة:

وهي التي تغطي النتاج الفكري الصادر من قبل مكتبة أو مجموعة من المكتبات أو ناشر معين أو مجموعة من الناشرين.

7- ببليوغرافيا الببليوغرافيات:

وهي عبارة عن ببليوغرافيا تشمل جمع الببليوغرافيات بأنواعها المختلفة.

ثانياً: البيبليوغرافيا التحليلية Analytical Bibliography :

وهي البيبليوغرافيا التي تعطي وصفاً مفصلاً دقيقاً للكيان المادي للكتاب، وتقسم البيبليوغرافيا التحليلية إلى ثلاثة أنواع هي:

1- البيبليوغرافيا التاريخية: وهي التي تبحث في تاريخ الكتب والأشخاص والمؤسسات والمكائن التي تنتج الكتب.

2- البيبليوغرافيا النصية:وهي التي تهتم بدراسة ومقارنة النصوص وانتقالها بين الطبعات والمطابع والغرض الرئيسي منها هو داسة العلاقة بين النص المطبوع والنص كما تم تصويره من قبل مؤلفه.

3- البيبليوغرافيا الوصفية: وهي التي تهتم بالوصف المادي الكامل للكتب وتمكننا من معرفة طبعة دون أخرى مع تمييز العلامات الهامة للطبعة المنفردة.

وقد قسم روبنسون Robinson(6) البيبليوغرافيا على أساس التغطية البيبليوغرافية من حيث اتساعها أو محدوديتها بحدود موضوعية أو تاريخية أو غيرها إلى نوعين:

1- البيبليوغرافيات العامة وتشمل ما يلي:

- العالمية: وتتمثل في محاولات (أوتليت) و (لافونتين) في عام 1895 ميلادي.

- اللغوية: أي على أساس اللغة مثل Comulative Book Index وهذا الكشاف يغطي الكتب الصادرة في اللغة الانجليزية.

- القومية: (الوطنية) مثل البيبليوغرافيا الوطنية البريطانية British National Bibliography (BNB).

- الإقليمية: وهي التي ترصد الإنتاج الفكري الصادر في إقليم معين بين مجموعة من الأقطار.

2- البيبليوغرافيا الخاصة (المتخصصة) وتشمل:

- الموضوعية في موضوع معين كالتاريخ أو الجغرافيا.

- الأدبية التي تشتمل على شكل أدبي معين مثل الشعر أو القصة.

- السيرة الببليوغرافية وتشمل مؤلفات الأشخاص بأسلوب السيرة الببليوغرافية.
- أصناف خاصة من الكتب مثل الكتب الممنوعة والكتب المترجمة الخ.
- ما يصدر من مطابع الوحدات الإدارية المحلية مثل المقاطعات والأحياء والمدن.
- الطبعات المختلفة والاختلافات في مؤلف معين مثل الكتاب المقدس أو روايات شكسبير.

وهناك من يقسم الببليوغرافيات إلى الأنواع التالية(7):

1- على أساس الزمان: ببليوغرافيا كتب العصر بعينه أو فترة بعينها.
2- على أساس المكان: ببليوغرافيا قومية ومحلية وإقليمية.
3- على أساس المجال (مدى التغطية): شاملة وأخرى منتجة.
4- على أساس نوع المادة: ببليوغرافيات للكتب وأخرى للدوريات وأخرى للخرائط الخ.
5- على أساس الترتيب: ببليوغرافيات بالمؤلف أو بالعنوان أو بالموضوع أو معجمية أو موضوعية مصنفة.
6- على أساس نوع المصادر المدرجة: فهنالك الببليوغرافيات الأولية وهي التسجيل الأصلي للمادة ومن أمثلتها الببليوغرافيات الوطنية والتجارية وكذلك ببليوغرافيا الببليوغرافيا وهناك الببليوغرافيات الثانوية.

خطوات إعداد الببليوغرافيا(9،8)

تحتاج عملية إعداد الببليوغرافيا بغض النظر عن نوعها إلى عدد من الخطوات اللازمة والضرورية والمتسلسلة ويمكن ترتيب هذه الخطوات على النحو التالي:

أولاً: التخطيط (الإعداد) الأولي للببليوغرافيا:

تعتبر هذه الخطوة على درجة كبيرة من الأهمية لأنها تعني وضع الاستراتيجية

والسياسة العامة للببليوغرافيا وتتضمن هذه الخطوة ما يلي:

أ- تحديد الهدف والغاية أو الغرض من إعداد الببليوغرافيا.

ب- بيان أبعاد العمل الببليوغرافي: أي المجال الموضوعي الذي ستغطيه الببليوغرافيا وهنا يجب مراعاة البعد اللغوي والمكاني والزماني ويمكن الجمع بين أكثر من بعد كأن تغطي الببليوغرافيا الكتب الصادرة في اللغة العربية في موضوع ما.

جـ- تقرير سعة الموضوع من حيث الانتقائية والشمولية: وهذا يعني هل أن الببليوغرافيا ستغطي كل ما صدر في الموضوع ام أن الببليوغرافيا مختارة. وهنا لا بد من الاعتماد في اختيار مصادر الموضوع على:

- فهارس المكتبات بأنواعها.
- المتخصصون من الأفراد والمؤسسات.

د- تقرير أشكال المواد التي يمكن أن تغطيها الببليوغرافيا من:

- الكتب المطبوعة.
- الدوريات.
- مقالات الدوريات.
- المخطوطات.
- البحوث والتقارير غير المنشورة.
- المواد السمعية والبصرية.
- المصغرات الفلمية وغيرها.

هـ- تقرير مستوى الوصف الببليوغرافي للمواد التي ستغطيها، فهل ستقدم الببليوغرافيا وصفاً كاملاً للمواد أم وصفاً موجزاً أو مختصراً يقتصر على المؤلف والعنوان وتاريخ النشر مثلاً فهناك ببليوغرافيات تقدم بيانات ببليوغرافية شاملة عن محتوى المواد وهناك ببليوغرافيات تجارية تقتصر على اسم المؤلف والعنوان وتاريخ النشر والسعر.

ثانياً: جمع مواد الببليوغرافيا:

تعتبر هذه الخطوة البداية الحقيقية لإعداد الببليوغرافيا وأكثر الخطـوات طلباً للوقت والجهد من الببليوغـرافي ويتـم الاعتمـاد في جمـع مـواد الببليوغرافيـا علـى بطاقات ذات قياس (3 × 5 بوصـة أو 7.5 × 12.5 سـم) أو علـى جـذاذات ورقيـة متساوية بأحجامها للبطاقات فتخصص عادة بطاقة لكل مادة يتم جمع معلومات عنـها وهي: اسـم المؤلف، المؤلفين المشاركين، العنوان، الطبعة، مكان النشـر، النـاشر، عـدد الصفحات أو المجلـدات أو الأجـزاء الإيضاحـات، الحجـم، الرقـم الـدولي المعيـاري للكتب (ردمك) أو الرقم الدولي المعياري للدوريات (ردمد).

وهنا لا بدّ من مراعاة الأمور التالية عند جمع مواد الببليوغرافيا:

أ- العناية بنقل المعلومات كاملة وبشكل واضح عن كل مصدر.

ب- إضافة اسـم المصدر الذي أخذت منه المعلومات عن المادة المعنية ومكان وجوده.

جـ- الحذر من إدخال المواد البعيدة عن الحدود الموضوعية للببليوغرافية.

د- ترتيب كافة المداخل المتجمعة بشكل منظم مما يسهل الرجوع إليها فيما بعد.

أما المصادر التي يمكن أن يعتمد عليها الببليوغرافي في جمعه لمواد الببليوغرافيا فتتلخص فيما يلي:

- فهارس المكتبات بأنواعها (المطبوعة والبطاقية والآلية).
- الببليوغرافيـات بكافـة أنواعـها (وهـي ببليوغرافيـا الببليوغرافيـات، والوطنيـة، والجاريـة والراجعـة، والببليوغرافيـات الموضعيـــة، والببليوغرافيـــات الخاصـــة بالأطروحـات، والببليوغرافيـات بـالبحوث المنجـزة، والببليوغرافيـات الخاصـــة بالوثائق والمطبوعات الحكومية والرسمية، والببليوغرافيات التجارية.
- الكشافات بأنواعها (كشافات الدوريات، كشافات مقـالات الدوريـات، كشافـات النشرات والكشافات الموضوعية).
- الكتب المرشدة إلى أدبيات الموضوع.
- المستخلصات.

- المصادر الأخرى مثل: الموسوعات والمعاجم ومطبوعات الاتحادات المهنية والجمعيات العلمية والجامعات والكتب المنهجية.

ثالثاً: الوصف الببليوغرافي للمواد التي تم جمعها

لا بد من إعطاء وصف ببليوغرافي كامل عن المواد المختلفة التي تتضمنها الببليوغرافيا اعتماداً على التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي (تدوب ISBD) والذي يعتبر من أشهر تقنيات وقواعد الفهرسة الحديثة المستخدمة في المكتبات.

وقد صدر من هذا التقنين عدة تقنيات أهمها:

- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للكتب (تدوب ك) 1977.
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للمسلسلات (تدوب د)1977 .
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للمواد غير الكتب (تدوب م غ ك)1977.
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي بشكل عام (تدوب ع) 1974.
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للكتب القديمة (تدوب ك ق) 1980.
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي للمواد الخرائطية (تدوب م خ) 1977.
- التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي لملفات الحاسوب (تدوب م ح) 1991.

وتتألف حقول الوصف الببليوغرافي للمواد المختلفة من الحقول التالية:

1- حقل العنوان وبيان المسؤولية ويضم هذا حقل العنوان الرئيسي والعنوان الفرعي والعنوان البديل والتحديد العام للمادة والعنوان الموازي وبيانات المسؤولية.

2- حقل الطبعة ويضم بيان الطبعة وبيان المسؤولية المرتبطة بتلك الطبعة.

3- حقل النشر والتوزيع ويضم مكان النشر والناشر وتاريخ النشر كما يمكن أن يضم مكان الطبع واسم الطابع وتاريخ الطبعة.

4- حقل الوصف المادي ويصف هذا الحقل التفصيلات المادية للمادة وأبعادها (الحجم) والمواد المرافقة.

5- حقل السلسلة ويضم السلسلة الرئيسية ورقمها والسلسلة الفرعية ورقمها وبيان المسؤولية المرتبطة بالسلسلة.

6- حقل الملاحظات.

7- حقل الرقم الدولي المعياري وشروط الاقتناء.

ومما تجدر الإشارة إليه بأن حقل الملاحظات وحقل الرقم الدولي المعياري لا تستخدم في الببليوغرافيات، كما أن كثير من الببليوغرافيات تشير إلى أرقام تضيف الموضوعات الواردة فيها كالببليوغرافية الوطنية البريطانية والببليوغرافية الوطنية الأردنية.

رابعاً: ترتيب الببليوغرافيا:

تعتبر الطريقة المتبعة في ترتيب المداخل لأي عمل ببليوغرافيا أحد العوامل التي تعكس نوعية العمل نفسه.

إنّ طريقة ترتيب المداخل لأية ببليوغرافية ينبغي أن تحدد على ضوء الموضوع والغرض وحجم الببليوغرافية ونوعية المستفيدين ومدى توفر القوى العاملة المتخصصة في الهيئة المصدرة وبصورة عامة هناك عدة طرق شائعة تستخدم للترتيب هي:

1- الترتيب الهجائي حسب اسماء المؤلفين: حيث ترتيب مداخل الببليوغرافيا ترتيباً هجائياً حسب أسماء المؤلفين.

2- الترتيب الهجائي حسب العنوان: وهذه الطريقة نادرة ويستغنى عنها عادة بإعداد كشاف للعناوين ولكنها تستخدم بشكل عام عند إعداد قوائم ببليوغرافية للأفراد.

3- الترتيب الهجائي حسب الموضوع: إن هذا النوع من الترتيب لا يعكس هيكل الموضوع وتقسيماته الرئيسية والفرعية وعلاقاته المتداخلة، ويمكن تلافي هذا النقص بعمل الإحالات ويصلح استخدام هذه الطريقة في الببليوغرافيات القصيرة.

4- الترتيب المصنف: يعتبر هـذا النـوع مـن الـترتيب مـن أكـثر الأنـواع منطقيـة وتفصيلاً ويتم الترتيب عادة وفقاً لنظام تصنيف معين مثل نظام ديوي العشـري (DDC) أو النظام العشري العالمي (UDC) أو نظام مكتبة الكونجرس (LC).

وتساعد هـذه الطريقـة جمـع المـواد الـتي تخـص موضوعـاً معينـاً أو متشابهـة موضوعياً قريبة من بعضها وتظهر العلاقات بين الموضوعات بطرق أكثر فائدة وهذه الطريقة ملائمة للببليوغرافيات الوطنية حيث تسـتخدم كثير مـن الببليوغرافيـات ترتيب موادها حسب أرقام التصنيف مثل الببليوغرافيا الوطنية البريطانيـة (BNB) والببليوغرافيا الأردنية، والببليوغرافيا الفلسطينية.

5- الترتيب الموضوعي المصنف (ترتيب هجائي): وهذه الطريقة مـن أكـثر الطـرق شيوعاً بالنسبة للببليوغرافيا التي تصدر بشكل كتاب وتعتمد هذه الطريقة على التقسيم وفقاً لنظام التصنيف ولكن بدون رموز (أرقام تصنيف) وتجمـع المـواد تحت تقسيمات واسعة ومناسبة للموضوع ويأتي التقسـيم مطابقـاً لواقـع حـال المواد المجتمعة والمثال التالي يوضح هذه الطريقة:

الاقتصاد

الاتصالات

التجارة

الزراعة

العمل

المالية

النظرية

الانثروبولجيا

الاجتماعية

الطبيعية

6- الترتيب الزمني: ويكون الترتيب بموجب تـاريخ النشـر لبيـان مؤلفـات مؤلـف

معين أو لبيان تطور النشر المحلي والترتيب الزمني يعد من أكثر أنواع الترتيب منطقية وفائدة لموضوعات تخص تاريخ بلد أو منطقة معينة.

7- الترتيب حسب المكان: ويكون الترتيب حسب مكان نشر المواد أو لتغطية منطقة معينة مثلاً وهذا النمط يفيد بشكل خاص للموضوعات الجغرافية والخرائط، كما يمكن استخدام هذه الطريقة في حالة الكتب النادرة والمقدسة.

8- الترتيب القاموسي: وفيه ترتب مداخل الببليوغرافيا ترتيباً هجائياً حسب أسماء المؤلفين والعناوين والموضوعات في ترتيب هجائي واحد.

خامساً: إعداد الكشافات المساعدة :

من أجل الوصول إلى المواد التي تتضمنها الببليوغرافيا بسهول ويسر وبأقل وقت ممكن لا بد من توافر الكشافات التي تساعد على ذلك ومن هذه الكشافات:

أ- كشاف بالمؤلفين:

ويشمل أسماء المؤلفين أشخاص وهيئات وأسماء المعدين والمشرفين والمترجمين والمحررين والمشاركين الذي اختصرت أسمائهم تحت كلمة وآخرون.

ب- كشاف بالعناوين:

وتبرز أهمية هذين الكشافين عندما تكون الببليوغرافيا مرتبة موضوعياً أو وفق أرقام التصنيف أو مكان الصدور، الخ، ففي كشاف المؤلفين والذي يكون مرتب هجائياً يذكر اسم المؤلف وأرقام المواد التي وردت في القائمة الببليوغرافية وشارك في تأليفها بشكل متسلسل، أما في حالة كشاف العناوين يذكر العنوان فقط ورقم وردوده في الببليوغرافيا ويكون الكشاف مرتب هجائياً حسب العناوين.

سادساً: إصدار الببليوغرافيا :

إن إصدار الببليوغرافيات قد يأخذ الأشكال التالية:

أ- الشكل التقليدي فالببليوغرافيا، فقد تصدر على الشكل المطبوع وتكون مطبوعة على شكل كتاب والشكل البطاقي حيث تصدر بعض الببليوغرافيات على شكل بطاقات.

ب- الشكل غير التقليدي وهذا يتمثل في:

1- شكل المصغرات (ميكروفيلم أو ميكروفيش) وبخاصة مخرجات الحاسوب (COM).

2- على شكل شريط ممغنط أو قرص ممغنط.

3- الحاسب الآلي.

4- الأقراص المتراصة (CD-ROM) حيث خزنت كثيراً من البيبليوغرافيات على هذه الأقراص.

ويجب أن تشتمل البيبليوغرافيا مقدمة تبين الغرض والهدف في إعدادها وحدودها الموضوعية واللغوية والإمكانية والزمانية وفترات صدورها، وطريقة جمعها وترتيب المداخل فيها، والاختصارات المستخدمة فيها، والكشافات وطريقة ترتيبها والإحالات المستخدمة فيها.

الإعداد الآلي للبيبليوغرافيا(10):

لقد شهد عقد الستينات من القرن العشرين تطوراً سريعاً في استخدام الأساليب المحوسبة في الوصف البيبليوغرافي وفي تجميع البيبليوغرافيات، وقد جاء استخدام هذه الأساليب نتيجة الأسباب التالية:

1- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري المنشور.

2- النقص في الكوادر للعمل على هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بشكل يدوي.

3- بطء إجراءات الطبع التقليدية وعدم مرونتها مما يعرقل توفير خدمات ببليوغرافية مناسبة للمستفيدين.

4- إن كثيراً من البيبليوغرافيات الكبيرة أصبحت تمثل عبئاً ثقيلاً وصعوبة في استخدامها بشكلها المطبوع.

الأمر الذي استوجب استخدام الحاسب الآلي في تجميع البيبليوغرافيات وخزنها واسترجاعها اعتماداً على وجود التسجيلات البيبليوغرافية Bibliogbic

Records، التي هي عبارة عن مجموعة حقول بما في ذلك مرموقة التسجيلية والدليل والبيانات الببليوغرافية، تصف وحدة ببليوغرافيـة واحـدة أو أكثر لتعـامل ككيـان واحد.

وقد قامت كل دولة من دول العالم بتطوير تسـجيله ببليوغرافيـة خاصـة بـها وقد بدأت التسجيلات الببليوغرافية بالظهور بدءاً من ظـهور تسـجيله مـارك الـتي بادرت بها مكتبة الكونجرس ومروراً بالتسجيلة الببليوغرافيـة الـتي تبنتـها المنظمـة الدوليـة للتوحيـد القياسـي عـام 1973م، بمواصفتـها رقـم 2709 والـتي تعـرف (Iso2709) وذلك لخدمة تبادل البيانات الببليوغرافية على غرار مارك مثل:

- مارك البريطاني (UK Mark) المستخدم مـن قبـل الببليوغرافيـة الوطنيـة البريطانية.

مارك الكندي Canadian Mark

وقد بدأت العديـد مـن مراكـز المعلومـات والتوثيـق والمكتبـات ومؤسسـات البحث العلمي في الوطن العربـي بإدخـال المعالجـة الآليـة للبيانـات الببليوغرافيـة الخاصة بالمجموعات العربية.

ومـع ظـهور الشيفـرة العربيـة الموحـدة Asmo449/1982 بـدأت بعـض المؤسسات ومراكز المعلومات في بناء قواعد معلومات ببليوغرافية لمجموعاتها العربية وبعد تعريب نظام Minisis بدأت كثير من الـدول العربيـة بـإعداد ببليوغرافياتـها آلياً وتتألف التسجيلة الببليوغرافية في نظام المنيزسـيس Minisis مـن عـدة حقـول وقد خصص كل حقل لنوع معين من البيانات مثـل المؤلـف، العنـوان وكـل حقـل معرف بالآتي:

1- الاسم الكامل للحقل.

2- مميز للحقل مؤلف من أربعة محارف عددية.

3- اسم مختصر للحقل مكون من مجموعة محارف لا تزيـد علـى ستة محـارف تحـدد الحقل في القاعدة.

الهوامش والمصادر

(1) الفرحان، ليلى عبدالواحد. البيليوغرافيا: تطورها، أنواعها، أساليب إعدادها.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1992.- ص11 .

(2) عمر، أحمد أنور، مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق.- ط2 الرياض: دار المريخ للنشر، 1980.- ص .

(3) همشري، عمر احمد وربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق، 1997.- ص300 .

(4) دحبور، صدقي. البيليوغرافيا في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، إعداد مجموعة من المكتبيين ، تحرير أنور عكروش، صدقي دحبور.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1983.- ص200 .

(5) **Harmon, Robert. Elements of Bibliography, London, th Scarecrow Press, 1981.p.20.**

(6) **Robinson, A. M. Lewin. Systemativ Bibliography, 3rd, ed, London, Glive Bingley, 1971.p.1.**

(7) عمر، أحمد، أنور. مصدر سابق .- ص ص 78- 79 .

(8) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان.- مصدر سابق.-ص ص314- 321.

(9) الفرحان، ليلى عبدالواحد.- مصدر سابق.- ص ص47- 65 .

(10) نفس المصدر السابق.- ص ص 154- 167 .

خامساً: الخدمات الإعلامية

Informative Services

- تعريفها
- أهميتها
- وسائل تقديمها
- الهوامش والمصادر

تعريف الخدمات الإعلامية:

هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقـوم بـها المكتبـات ومراكـز المعلومـات لاجتـذاب القـراء والمسـتفيدين والتعريـف بسياسـة المكتبـة وبراجـها وأنشطتها المختلفة(1).

أهمية الخدمات الإعلامية:

تنبع أهمية الخدمات الإعلامية في المكتبات ومراكز المعلومات من أجل تحقيـق الأهداف التالية:

1- جذب أكبر عدد من المستفيدين والقراء من الخدمات المكتبية على أوسع نطـاق، فالمكتبات ومراكز المعلومات جديرة باهتمامهم ورعايتهم ودعمهم.
2- تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة.
3- خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بمـا يحقـق رسـالة المكتبة في كسب مجتمع إضافي ليضاف إلى مجتمعها الأصلي الـذي تخدمـه وهـذا تعزيز لدورها الاجتماعي الذي تقوم به.

وسائل الخدمات الإعلامية:

هنـالك عـدة وسـائل تتبعـها المكتبـات لتقديـم الخدمـات الإعلاميـة يمكـن تلخيصها كالآتي(2،3):

1- إقامة معارض الكتب:

تقيم المكتبـات معـارض مختلفـة للكتـب بـين الحـين والآخـر، وتـهدف هـذه المعارض إلى تعريف المستفيدين بالإنتاج الفكري الحديث للناشرين أو قد تهدف إلى عرض محتويات المكتبة حول موضوع معين أو إقامة معارض تمثـل الأنـواع المختلفـة للمواد التي تحتويها المكتبة كالمخطوطات أو الكتـب النـادرة أو الكتـب في موضـوع معين، الخ. ومن المعارض الناجحة التي تقيمها المكتبات هي تلك المعارض التي تقترن بالأحداث الجارية فمثلاً تقيم المكتبة معرضاً بمناسبة يـوم الاسـتقلال أو يـوم الجيـش

تعرض فيه كتب عن البلد وعن الجيش، وعلى المكتبة الإعلان عن إقامة مثل هذه المعارض عن طريق الصحف والراديو والتلفزيون، لأن مثل هذه الإعلانات تجتذب عدداً أكبر من الناس التي تقدم عنها في وسائل الإعلام المختلفة، والتغطية الإعلامية تساعد أيضاً على تعريف المجتمع بمكتباته ونشاطاتها وخدماتها.

2- عرض الكتب الجديدة:

تقوم كثير من المكتبات ومراكز المعلومات بعرض الكتب الجديدة التي وصلت إليها بعد إجراء عملية تسجيلها في سجلات المكتبة، حيث تعرض هذه الكتب في أحد قاعات المكتبة ليتمكن المستفيد من الاطلاع عليها والتعرف على محتوياتها.

3-إقامة المحاضرات والندوات:

حيث تعد المكتبة برنامجاً سنوياً مشتملاً على لقاءات ومحاضرات في المواضيع الجارية والتي تهم المجتمع، ويدعى عادة إلى المشاركة في مثل هذه الندوات شخصيات لها وزنها في موضوع الندوة. إن إقامة مثل هذه المحاضرات والندوات يعزز دور المكتبة كمؤسسة ثقافية ويزيد من إحساس الجمهور بأهميتها وأهمية دعمها وتطويرها.

ولتعزيز هذا الدور نجد بأنه يوجد هناك قاعات مخصصة لإقامة المحاضرات والندوات داخل المكتبات وخصوصاً المكتبات العامة والوطنية ومزودة بالأثاث والتجهيزات.

4- صحيفة المكتبة:

تقوم كثير من المكتبات بإعداد وإصدار صحيفة خاصة بالمكتبة تشتمل على أخبار المكتبة وما تؤديه من نشاطات مختلفة، وفي هذه الصحيفة تقوم المكتبة بعرض الكتب الجديدة وتعرف المستفيد بها.

5- دليل المكتبة:

تقوم كثير من المكتبات ومراكز المعلومات بإصدار دليل للمكتبة على شكل نشرة مطوية يعرف الدليل بالمكتبة من حيث:

- أهدافها الأساسية.
- خريطة تنظيمية لأقسام المكتبة.

- ساعات دوام المكتبة.
- أنواع الفهارس المختلفة وكيفية استخدامها.
- نظام التصنيف المستخدم.
- خدمة الإعارة (مدة الإعارة، عدد الكتب المسموح باستعارتها، الغرامات التي تفرض في حال فقدان المادة المكتبية أو إتلافها).
- الخدمات الأخرى: كخدمة المراجع والتصوير وخدمات الدوريات وغيرها.

6- قوائم الإضافات الجديدة:

حيث تقوم المكتبات بإصدار قوائم مطبوعة تشتمل على أحدث ما تم اقتنائه من مواد مكتبية خلال فترة زمنية معينة خلال السنة بحيث تعطى في هذه القائمة معلومات ببليوغرافية كاملة عن كل مادة مكتبية أضيفت حديثاً إلى مقتنيات المكتبة من حيث: المؤلف، العنوان، الطبعة، مكان النشر، الناشر، تاريخ النشر، عدد الصفحات، أو المجلدات أو الأجزاء أو السلسلة، ورقمها وترتب المواد داخل القائمة حسب نظام التصنيف المستخدم في المكتبة وتقوم المكتبات بتوزيع نسخ من هذه القوائم على المستفيدين منها أو وضعها داخل قاعات المطالعة ليطلع عليها المستفيدين.

7- إنشاء جماعة أصدقاء المكتبة:

يعهد إليها بالكثير من الواجبات والمهام التي تخدم المكتبة وروادها.

8- لوحة الإعلانات:

فبالإضافة إلى استعمالها العادي لتبليغ المكتبة تعليماتها وأخبارها للقراء يمكن استخدامها لعرض أغلفة الكتب الجديدة التي تصل إلى المكتبة لتجتذب انتباه القراء بوصول كتب جديدة إلى المكتبة.

9-عرض الأفلام:

ويقصد بهذا أن تقوم المكتبة بوضع برنامجاً دائم على شكل أسبوعي مثلاً لتعرض فيه أفلام عن محتويات المكتبة وأحياناً تعرض أفلام مسلية للأطفال.

الهوامش والمصادر:

(1) علوي، محمد عودة ومجبل مسلم ملازم المالكي . العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبيـة في المكتبـات العامـة.- رسـالة المكتبـة.- مـــج 27 ع1 (آذار 1992).- ص56.

(2) أنور، أحمد عمر. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة المدرسية.- ط4 .- القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1974.- ص ص99-112 .

(3) الأمـين، عبدالكريـم ابراهيـم (وآخـــرون). إدارة المكتبـــة.- بغـــداد: الجامعـــة المستنصرية، 1980.- ص ص85-87 .

سادساً: خدمة تدريب المستفيدين

- تعريفها
- فوائدها
- مبررات تنظيمها
- طرق تقديمها
- خطوات إعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين
- الهوامش والمصادر

تعريف خدمة تدريب المستفيدين:

«هي عبارة عـن برامـج تعدهـا المكتبـات ومراكـز المعلومـات بـهدف تنميـة المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبـات ومراكـز المعلومـات وإكسـاب المسـتفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعّالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته»، وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للهيئات التالية(1):

1- المكتبة الوطنية: أو المركز الوطني للمعلومات، حيث يقوم بوضع وتنفيذ البرامج التدريبية التي تعرف ببعض الخدمات وذلك اعتمـاداً علـى مـوارده مـن مصـادر المعلومات، هذا بالإضافة إلى مسـؤوليته عـن توفـير الأدلـة الإرشاديـة للـهيئات الأخرى.

2- المكتبات الأكاديمية:حيث تضطلـع كـل مكتبـة علـى حـدة أو كـل مجموعـة مـن المكتبـات المتعاونـة بمسـؤولية تدريـب طلبـة المرحلـة الجامعيـة الأولى وطلبـــة الدراسات العليا فضلاً عن أعضاء هيئة التدريس.

3- معاهد المكتبات وعلم المعلومات:وهذه يمكن أن تتعاون مع المكتبات الأكاديمية أو تنفرد بمهمة التدريب كاملة ويتوقف الأمر بالطبع على مدى ما يتوفر لديها مــن نماذج الخدمات والمصادر وغيرها من مقومات التدريب العملي.

4- الجمعيات العلمية والاتحادات المهنيـة:وهـذه يمكـن أن تقـوم بتدريـب البـاحثين والمهنيين.

5- مؤسسات البحث والتطويـر: وهـذه تتـولى مهمـة تدريـب العـاملين بـالبحوث التطبيقية وجهود التطوير بعيداً عن الهيئات الأكاديمية.

6- المكتبات المدرسية: وتتولى مهمة تدريب الطلبة في جو ينمي القدرة علـى الإفـادة الذكية والواعية من المطبوعات وهي السبيل الوحيد للارتفاع بمستوى التعليـم العام وتدريب الطلبة في مرحلة مبكرة علـى الاعتمـاد علـى النفـس والتفكـير بالمستقبل.

أهداف تدريب المستفيدين:

إن تدريب وتعليم المستفيدين المهارات المكتبية والمعلوماتية المختلفة يهدف إلى تحقيق ما يلي:

1- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.

2- تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول إلى المعلومات.

3- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجد وتوفر هذه المعلومات في المكتبة أو مراكز المعلومات.

4- خلق روح ايجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات بشكل خاص(2).

5- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.

6- تعريف المستفيدين بمسؤوليتهم عن إعداد المراجعات العلمية كل ما شرعوا في بحث جديد.

7- تعريف المستفيد في سبل تقديم ما يتوصلون من نتائج وما يكتسبون من خبرات لغيرهم من المتخصصين(3).

مبررات برامج تدريب المستفيدين:

هنالك عدد من المبررات التي تدعو المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم برامج تدريب المستفيدين أهمها:

1- الإنفجار المعرفي والزيادة الهائلة في حجم ما ينشر من إنتاج فكري في كافة حقول المعرفة البشرية، الأمر الذي أدى بدوره إلى خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات واسترجاعها وخاصة في المكتبات الكبيرة ومراكز المعلومات.

2- الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على المكتبيين وأخصائي المعلومات الا يقفوا بانتظار المستفيدين يسألونهم المساعدة بل من واجبهم أن يسارعوا إلى خدمة المستفيدين وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات داخل المكتبة أو مركز المعلومات واسترجاع واستخدامها.

3- جهل كثير من المستفيدين لـ:

- مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة أو مراكز المعلومات وكيفية استخدامها.
- ما نشر وينشر في حقل اختصاصهم واهتمامهم.
- كيفية استخدام المكتبة أو مركز المعلومات وكيفية الاستفادة منها.
- إعداد البحوث العلمية(4).

4- التطورات الحديثة التي سهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في الفترة الأخيرة مثل: استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، ودخول مصادر المعلومات الإلكترونية بدلاً من مصادر المعلومات المطبوعة والورقية كالأقراص المتراصة CD-ROM وقواعد البيانات وشبكات المعلومات وكذلك استخدام الإنترنت في المكتبات، كل تلك التطورات تستدعي من المكتبات ومراكز المعلومات تدريب المستفيدين على مهارات استخدام الحاسوب والأقراص المتراصة والإنترنت كوسيلة من وسائل التعلم والتعليم تكسبهم معرفة وتطور العمليات التعليمية وذلك باعتماد المستفيد على ذاته في الحصول على المعلومات.

طرق تدريب المستفيدين:

تعددت الطرق المتبعة بتعليم المستفيدين وسائل الإفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وأبرز هذه الطرق هي:

1- الجولات الجماعية أو الفردية داخل المكتبة أو مراكز المعلومات في أقسامها المختلفة ويقوم بذلك ذوي الخبرة والمهارة ليجيب على أية استفسارات.

2- محاضرة يلقيها أخصائي المراجع أو المعلومات على المستفيدين وخاصة الجدد

منهم لتعريفهم بأقسام المكتبة أو المركز وخدماتها وكيفية الإفادة من أوعية المعلومات فيها.

3- استخدام الوسائل السمعية والبصرية كالأفلام والشرائح، فبالإمكان الإفادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات بشكل جيد، حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها إلى المستفيدين على شريط ناطق أو شريحة فلمية، ..... الخ، كما بالإمكان الإفادة من تلفزيون الدائرة المغلقة في هذا المجال.

4- توزيع نشرات أو كتيبات (دليل) عن سياسات اللوائح ونظم استخدام المكتبة أو المركز وسبل الإفادة من الأقسام الخدمية فيها وغير ذلك من المعلومات. وعادة يشمل دليل المكتبة أو مركز المعلومات على المعلومات التالية:

- ساعات فتح المكتبة أبوابها وكيفية الاستفادة منه.
- خريطة عن ترتيب المجموعات والمقتنيات بالمكتبة مع وصف المواد.
- نبذة عن الفهارس وأنواعها وكيفية استخدامها وكيفية ترتيبها.
- الخدمات التي تقدمها المكتبة أو المركز كخدمة المراجع والاعارة والتصوير، .... الخ.
- القواعد واللوائح المتبعة في المكتبة أو المركز.
- مصادر المعلومات وكيفية الإفادة منها.
- أسلوب البحث عن المعلومات وأين يتم البحث(5).

5- المساق الدراسي المستقبل:

تخصص بعض الجامعات مساقاً لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر، وينبغي أن يدرس هذا المساق في الفصل الدراسي الأول ويجب أن يقوم بتدريسه مكتبي مؤهل للتدريس.

6- الموجزات الإرشادية:

الموجزات الإرشادية بوجه عام من الأعمال المرجعية المصممة لخدمة أهداف

التعليم الذاتي. وهناك عدة أنواع من الموجزات الإرشادية التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال منها الموجزات العامة أو الشاملة والموجزات المتخصصة، فالموجزات العامة أو الشاملة فإنها تعرف بالمكتبات وغيرها من مراكز المعلومات بوجه عام حيث تتناول هذه المؤسسات من حيث أهدافها ووظائفها والخدمات التي تقدمها وإمكانات الإفادة من هذه الخدمات. أما الموجزات الإرشادية فتتناول نوعيات مصادر المعلومات من حيث طبيعتها وأنماط الإفادة منها، مع الاهتمام بالأعمال المرجعية بكل فئاتها، كذلك تهتم بأنماط القراءة وإعداد البحوث(6).

خطوات إعداد برنامج متكامل لتدريب المستفيدين:

عند محاولة التخطيط لبرنامج جديد يتعلق بتدريب المستفيدين، يجب على الهيئات المسؤولة عن التدريب وضع خطة شاملة لبرامج التدريب بهدف الإجابة على التساؤلات التالية، فالإجابة على التساؤلات هي الخطوط الرئيسية لبرنامج التدريب وهي(7):

- من المستهدف بالتدريب؟ ومن الممكن لدراسة الاحتياجات التدريبية أن تساعد في تحديد فئات المستفيدين وخصائصهم وعددهم.
- ما هي دواعي التدريب؟ ومن الممكن لدراسة احتياجات المستفيدين أن توضح مدى الحاجة إلى المعلومات.
- ما هي الأهداف المتوقعة لبرنامج التدريب؟ فمن الممكن لدراسة احتياجات المستفيدين أن تساعد في تحديد الأهداف الواقعية لبرامج التدريب.
- ما هو المكان المناسب للتدريب؟
- ما هو التوقيت المناسب للتدريب؟ فمن الممكن لبرامج التدريب أن تحقق أعلى مستويات الفعالية إذا ما ارتبطت جداولها ودوراتها بالأنشطة العادية للمستفيدين.
- ما هي الطرق التي يمكن اتباعها في التدريب؟ يمكن لدراسة المستفيدين أن تؤدي إلى إدراك اكثر عمقاً لاحتياجات كل فئة من فئات المستفيدين، ويؤدي ذلك بدوره إلى تقدير أفضل لتلك الطرق التعليمية التي يمكن أن تكون أكثر نجاحاً من غيرها.

الهوامش والمصادر:

(1) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها، أشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص507 .

(2) جرجيس، جاسم وبديع القاسم. مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري.- الكويت: شركة المكتبات الكويتية، 1989.- ص31 .

(3) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص509 .

(4) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان؛ رام الله: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.- ص294 .

(5) جرجيس، جاسم وبديع القاسم.- مصدر سابق .- ص34 .

(6) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص513 .

(7) المصدر السابق.- ص509 .

سابعاً : خدمات الدوريات

Periodicals Services

- مفهوم الدوريات
- أهمية الدوريات ومميزاتها
- أنواع الدوريات
- قسم الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات
- خدمات قسم الدوريات
- الهوامش والمصادر

مفهوم الدوريات Periodicals :

الدوريات هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة أو غير منتظمة ولها عنوان واحد متميز ويشترك في تحريرها العديد من الكُتاب ويقصد بها أن تصدر إلى ما لا نهاية.

أهمية الدوريات ومميزاتها:

للدوريات أهمية كبيرة في مختلف أنواع المكتبات بصورة عامة وفي المكتبات المتخصصة والمكتبات الجامعية ومكتبات البحث ومراكز المعلومات بصورة خاصة حيث تشكل العمود الفقري بالنسبة لمجموعاتها، كما تتجاوز ميزانيتها ما يخصص لباقي الأشكال الأخرى من المقتنيات المكتبية وتمتاز الدوريات عن المواد المطبوعة الأخرى، كالكتب والدراسات بعدة مميزات أهمها(1):

1- سرعة نشر المعلومات وحداثتها: إذ أن الدوريات تصدر إما أسبوعية وإما شهرية وإما فصلية الخ، وهذا مما يجعل لدى القارئ أو الباحث الإحساس لحداثة المعلومات التي تحويها.

2- التنوع الموضوعي: حيث تعالج الدوريات مواضيع متعددة تغطي معظم جوانب المعرفة البشرية ولعل تعمق الدورية في التخصص يميزها عن الكتاب، ويجعل منها مصدراً معتمداً للبحث والدراسة ومصدراً للمعلومات.

3- تمتاز المقالات والبحوث المنشورة في كثير من الدوريات بالإيجاز مقارنة مع غيرها من مصادر المعرفة كالكتب مثلاً. مع المحافظة على التقنية الموضوعية المركزة.

4- ظهور بعض الدوريات على شكل كشافات أو مستخلصات مما يسهل الوصول إلى المعلومات المطلوبة.

5- تكتب الدوريات عادة بأقلام متعددة وهذا معناه وجهات نظر متعددة وأفكار مختلفة حتى ولو كانت الدورية تختص بجانب دقيق من جوانب المعرفة.

6- تحوي الدوريات معلومات لا توجد في غيرها من الكتب كالأبحاث والتقارير ومحاضر المؤتمرات والإعلانات ووسائل القراء والمناقشات وغير ذلك.

7- تكمن أهمية الدوريات في أنها وسيلة لنشر المعلومات والاكتشافات العلمية.

8- تمتاز الدوريات من الناحية الشكلية والمادية بسهولة الحمل وإمكانية قراءتها في أي مكان مقارنة مع غيرها من مصادر المعلومات.

أنواع الدوريات:

وللدوريات عدة أنواع أهمها:

1- الدوريات العامة: وهي التي تهتم بنشر المقالات والأخبار والدراسات العامة والمتنوعة وتغطي موضوعات مختلفة وهي موجه إلى فئات متعددة من الجمهور.

2- الدوريات المتخصصة: وهي التي تهتم بنشر البحوث العلمية والمقالات والدراسات المتخصصة في موضوع معين وتصدر هذه الدوريات عن جهات ومؤسسات علمية متخصصة وبشكل منتظم.

3- أنواع أخرى من الدوريات: كالدوريات الأولية والثانوية والدوريات التجارية وغير التجارية، والدوريات الترويجية، ودوريات الشركات الصناعية والتجارية، ودريات الهيئات الحكومية ودوريات الموضوعات الجارية، والدوريات حسب فترات الصدور (يومية، أسبوعية، نصف أسبوعية، شهرية، فصلية، نصف سنوية، الخ).

وقد قسمت اليونسكو الدوريات إلى فئتين كبيرتين هما:

أ- الصحف ومنها الصحف اليومية وغير اليومية.

ب- المجلات(2).

وقد كان للتكنولوجيا الإلكترونية في أواخر القرن العشرين تأثير كبير على إنتاج المجلات المتخصصة واختزان مقالاتها وسهولة استرجاعها، فظهر ما يسمى (بالمجلات الإلكترونية).

وقد كان لشبكة الإنترنت دوراً كبيراً في ظهور، المجلات الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الشبكة تتضمن مجموعة من مئات المجلات الإلكترونية وبعض المجلات متخصصة في مجالات محددة وبعضها الآخر ذات طابع شعبي أو عام، وهناك

طريقتان تتم بهما توزيع هذه المجلات هما:

أ- عن طريق القوائم البريدية Mailing Lists، حيث يتم إرسالها كرسالة بريدية.

ب- عن طريق إرسالها إلى مواقع Inony Mous Ftp حيث تستطيع تحميلها في جهازك أو الجهاز الموجود في المكتبة أو مركز المعلومات.

والمجلات الإلكترونية تشبه مثيلاتها المطبوعة من حيث أنها تنتشر في تواريخ منتظمة ولها محررون ومراجعون، وتركز على موضوعات متميزة وتقوم بنشر بحوث أصلية على غرار بديلاتها المطبوعة ويصدر بعضها بالشكلين المطبوع والإلكتروني معاً(3).

قسم الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات:

لأهمية الدوريات ومكانتها البارزة فإنها تحتاج إلى معاملة خاصة حيث تقوم كثير من المكتبات ومراكز المعلومات بإفراد قسماً خاصاً للدوريات ويختلف حجم قسم الدوريات تبعاً:

- نوع المكتبة وطبيعة أهدافها ووظائفها.
- نوع الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها بشكل عام وخدمات الدوريات بشكل خاص.
- الميزانية المخصصة للدوريات.
- نوعية مجتمع المستفيدين من المكتبة وخصائصهم وطبيعة حاجاتهم إلى المعلومات.
- حجم المكتبة من حيث البناء والمساحة.
- عدد الموظفين ومؤهلاتهم العلمية.

وظائف قسم الدوريات:

يقوم قسم الدوريات بعدة وظائف أهمها:

1- اختيار الدوريات المناسبة من مصادرها المختلفة.

2- الاشتراك في الدوريات.

3- تسجيل الدوريات في السجلات الخاصة بها.

4- متابعة وصول الأعداد المختلفة من الدوريات المشترك بها.

5- متابعة الأعداد المتأخرة والناقصة من الدوريات.

6- الحصول على الأعداد القديمة من الدوريات.

7- متابعة الأمور المالية المتعلقة بتسديد الاشتراكات.

8- إرسال الأعداد المختلفة من الدوريات للتجليد.

9- عرض وتنظيم وحفظ الأعداد المختلفة من الدوريات.

10- توفير الكشافات والمستخلصات الخاصة بالدوريات.

11- الاحتفاظ بأدوات اختيار الدوريات كأدلة الدوريات والقوائم الموحدة للدوريات والكشافات والمستخلصات، وغيرها .

12- تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات للمستفيدين وخاصة فيما يتعلق بالدوريات.

13- تقييم الدوريات.

14- التعاون مع أقسام الدوريات الموجودة في المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى سواء من حيث الاشتراك أو تبادل الدوريات.

خدمات قسم الدوريات:

يقوم قسم الدوريات بتقديم العديد من الخدمات المكتبية والمعلوماتية نلخصها كالآتي:

أولاً: تنظيم الدوريات(3):

هناك قضيتان أساسيتان يجب أخذهما بعين الاعتبار عند تنظيم الدوريات وهما:

1- هل سيتم ترتيب الدوريات مع الكتب أم ستفصل عنها وهذا يعتمد إلى حد كبير على التنظيم العام للمكتبة وحجمها مجموعة الدوريات المتوفرة بشكل خاص.

2- هل الأعداد الجارية من الدوريات ترتب منفصلة عن الأعداد القديمة أم أنها سترتب مع بعضها البعض وبشكل عام يمكن أن تنظم الدوريات سواء الجارية أم القديمة وفقاً للطرق التالية:

أ- الترتيب حسب نظام التصنيف المستخدم في المكتبة وهنا يتم تصنيف الدوريات كالكتب تماماً ويمتاز هذا الترتيب بأنه يجعل الدوريات ذات الموضوع الواحد مجمعة ومرتبة مع بعضها البعض.

ب- الترتيب الهجائي حسب عناوين الدوريات وهذا الترتيب سهل الا أن المشكلة تظهر هنا عندما يتغير عنوان بعض الدوريات والدوريات التي تبدأ بكلمة مجلة.

جـ- الترتيب الهجائي حسب موضوعات الدوريات وهنا يستلزم تحديد رؤوس الموضوعات للدوريات وتحت كل رأس موضوع ترتب جميع الدوريات المتعلقة به هجائياً حسب عناوينها.

د- الترتيب حسب قواعد الفهرسة المستخدمة في المكتبة وهذه الطريقة ليست عملية لأن المستفيدين عادة لا يعرفون قواعد المدخل الرئيسي للدوريات وال قواعد الترتيب الخاصة بذلك.

5- طرق أخرى للترتيب مثل الترتيب الجغرافي، أو اللغوي، أو الرقمي الخ.

ثانياً: عرض الدوريات والصحف(4) :

تحرص معظم المكتبات على عرض الأعداد الجارية من الدوريات حتى تكون في متناول أيدي القراء ويحدث في أغلب الأحيان أن تعرض الدوريات قبل إعارتها وتحتاج المكتبة إلى بعض الأشكال من لوحات العرض وهذا متوقف على المساحة المخصصة للدوريات وحجم وعدد الدوريات التي تقتنيها.

وهناك أنواع كثيرة ومتنوعة من العارضات وحاملات الدوريات التي يمكن الحصول عليها من الأسواق المحلية والعالمية منها الدواليب والرفوف الخشبية أو المعدنية أو البلاستيكية ملونة وشفافة ومنها المتحركة أو الثابتة ومنها ما يسمح

لأعدد كبيرة من الدوريات وهيا لدواليب الخشبية أو المعدنية ذات الألواح المتحركة التي تثبت بشكل مائل على الجهة العليا من كل رف من رفوف الدولاب وينتهي اللوح من الجهة السفلى بحافة صغيرة لكي تستند عليها الدورية وهي معروضة بشكل مائل ومن الممكن رفع هذا اللوح وتحريكه إلى الأعلى بكل سهولة.

وتضم هذه الطريقة عرض الأعداد الجارية بشكل واضح وحفظ الأعداد السابقة للدورية على الرف خلف اللوح المائل.

وإذا كانت المكتبة لا تعرض الا الأعداد الجارية فقط، ففي إمكانها الحصول على بعض لوحات العرض التي تستعوب حوالي مائة عنوان تقريباً وهذا يعني بالطبع الاحتفاظ بأعداد الدورية خلال سنة أو السنة السابقة في مكان آخر سواء في صناديق حفظ الدوريات أو على الرفوف وذكل بعد تجليدها ويمكن ترتيب الدوريات الجارية على حوامل العرض بطرق ثلاث هي:

1- الترتيب هجائياً حسب عناوين الدوريات.

2- الترتيب حسب نظام التصنيف المستخدم في المكتبة.

3- الترتيب الرقمي إذا كان لكل عنوان دورية رقم كودي **Kodi** أما الدوريات القديمة فقد ترتب إما مجلدة أو داخل صناديق تجليد أو مخزونة داخل صناديق أو مربوطة في حزم أو محفوظة في دواليب.

أما عن عرض الصحف فهناك عدد من المكتبات تحتفظ بمجموعات من الصحف اليومية القومية أو المحلية والإجراء العادي لحفظها هو تجليد أعداد الصحف في مجلدات شهرية ثم خزنها أفقياً على رفوف ذات تصميم ويفضل أن تكون الأعداد التي سوف تجلد لم تستعمل لأي غرض آخر على أن تحفظ دون طيها لحين إرسالها إلى التجليد.

وإذا كانت المكتبة تحتاج إلى الاحتفاظ بهذه الصحف لمدة طويلة فإن التصوير المصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش هو المفضل حيث يساعد ذلك على حل مشكلة تضخم الصحف وتوفير الحيز الذي تشغله ثم تحفظ المصغرات الفلمية في دواليب داخل علب معدنية أو بلاستيكية محكمة السد.

أما عرض الصحف فقد شاع استعمل القضبان الخشبية الخاصة بذلك وبموجبها يثبت وسط الصحيفة بين السطر شطري قضيب خشبي خاص لهذا الغرض بشكل يمنع الصحيفة من السقوط عند الاستعمال.

ثالثاً: إعارة الدوريات(5) :

بالنسبة لإعارة الدوريات نجد أن هناك من يؤيد إعارتها كما أن هناك من يعارض ويلي المؤيدين إعارة الدوريات العديد من الأسباب لذلك ومنها:

أ- صعوبة وصول كثير من المستفيدين إلى المكتبة بسبب تباعد أقسام المؤسسة التي تتبع لها المكتبة.

ب- أهمية وقت الباحثين والإداريين وضرورة عدم إضاعته في الذهاب إلى المكتبات.

جـ- تعد الدوريات أدوات أساسية للاستخدام في العمل وضرورة وجودها لدى بعض العاملين فور صدورها.

د- من الأفضل إعارة الدوريات وعدم إبقاءها معروضة على رفوف المكتبة بدون استخدام.

ومن جانب آخر يرى آخرون عدم إعارة الدوريات لأسباب عديدة منها:

أ- إضاعة وقت موظفي المكتبة في إعارة الدوريات وهو ما يشكل عبء إضافياً.

ب- من يستعير الدوريات لا يقرأها حال حصوله عليها وهو ما يحرم مستفيدين آخرين من الاطلاع عليها في الوقت المناسب.

جـ- ما لم يتم تداول الدوريات بسرعة فإن اطلاع كثير من المستفيدين عليها لن يحدث الا بعد مضي وقت طويل على صدورها.

د- لا بد من اقتناء أعداد إضافية من الدوريات بسبب ضياعها أو تلفها من اقتناء أعداد وهو ما يزيد من الأعباء المالية على ميزانية المكتبة.

هـ- في حال الحاجة الماسة إلى دورية معينة من أحد أقسام المؤسسة يمكن للقسم نفسه الاشتراك في الدورية مباشرة كما يمكن توزيع مستخلصات أو صور للمقالات التي يتم طلبها بدلاً من إعارة الدوريات.

رابعاً: تداول الدوريات :

للدوريات مكانتها المتميزة بين أوعية المعلومات لأنها من أنسب الأوعية لبث المعلومات. وتمرير **Routing** الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين من أقدم أشكال خدمات الإحاطة الجارية وأكثرها انتشاراً وأقدرها على اجتذاب اهتمام المستفيدين وتتم هذه الخدمة بعدة طرق منها:

أ- التداول الدائري: وحسب هذه الطريقة يتم تبيان أسماء المستفيدين أو الأقسام أو الوحدات ممن سيطلعون على الدورية على غلافها ويتم إعداد خط سير محدد لهما بين الأشخاص أو الأقسام حيث يتم إرسالها إلى الشخص المدرج أولاً وهو بدوره يرسلها إلى الشخص الثاني وهكذا إلى أن تكتمل دورة العدد ليعاد ثانية إلى مركز المعلومات ومن مساوئ هذه الطريقة:

1- تأخر العدد عند أحد الأفراد أكثر مما ينبغي.

2- احتمال فقدان العدد قبل اكتمال دورته.

3- كلما طال خط سير الدورية أي زاد عدد من تمرر عليهم تضاءلت قيمة هذا الأسلوب كوسيلة للإحاطة الجارية.

ب- التداول القطري

ويتم ذلك بأن يقوم كل من يتسلم الدورية بإعادتها إلى مركز المعلومات الذي يحولها بدوره إلى الشخص الثاني وهكذا، ومن محاسن هذه الطريقة، المحافظة على الأعداد من الفقدان أثناء تمريرها. لكن من مساوئها:

1- أن هذه الطريقة تأخذ وقتاً كبيراً من وقت العاملين بالمركز.

2- احتمالات تعرض أعداد الدوريات للتلف.

جـ- التداول حسب الطلب:

ويتم هذا بأن يقوم مركز المعلومات بتوزيع قائمة الأعداد الجديد التي وردت إليه ويقوم المستفيد بطلب ما يريد الاطلاع عليه(6).

د- تداول قوائم محتويات الدوريات فقط:

ويفضل اتباع هذا الأسلوب في المؤسسات الكبيرة والمؤسسات التي تشكل مباني متباعدة عن بعضها البعض، وقد سهلت أغلب المكتبات أو مراكز المعلومات عملية إعداد قوائم التمرير باستخدام الحاسب فعندما يكون النظام المحوسب جاهزاً يتم إدخال عناوين الدوريات وأسماء المستفيدين ليتولى الحاسب إنتاج قوائم التمرير آلياً. ولا شك في أن ذلك قد سهل على الموظفين كثيراً، إذ أن الحاسب يتولى عمل التغيرات التي يجب القيام بها.

خامساً: تصوير واستنساخ محتويات الدوريات(7):

استنساخ وتصوير قوائم محتويات الأعداد الجارية من الدوريات وتوزيعها على المستفيدين من أقدم أساليب الإحاطة الجارية وأوسعها انتشاراً في نفس الوقت، وقد ساعد على استمرار هذا الأسلوب وانتشاره عاملان أساسيان هما:

أ- توافر وسائل الاستنساخ والتصوير الاقتصادي السريع.

ب- الالتزام ببعض القواعد المعيارية في إخراج صفحات محتويات إعداد الدوريات حيث أصبحت هذه الصفحات تشتمل على البيانات الأساسية اللازمة للتحقيق من الدورية والعدد، كاسم الدورية ورقم المجلد ورقم العدد والتاريخ فضلاً عن بيان المحتويات.

وفي ظل هذا النظام يحصل كل مستفيد على نسخة من قوائم محتويات الدوريات المتصلة باهتماماته. وفي أبسط صور هذه الخدمة، يعد لكل مستفيد قائمة بالدوريات التي يهتم بها وبمجرد وصول كل عدد من كل دورية يقوم مركز المعلومات باستنساخ صفحة محتوياته بعدد المستفيدين المهتمين بالدورية وبذلك يحصل كل مستفيد على مجموعة من صور صفحات المحتويات تتفق واهتماماته التي سبق أن حددها.

سادساً: الاشتراك في شبكات المعلومات(8):

تمتلك شبكات المعلومات المعروفة قواعد بيانات خاصة بالدوريات، وتوفر هذه الشبكات للباحثين والمكتبات ومراكز المعلومات إمكانية استرجاع المعلومات

الببليوغرافية عن الدوريات، على الخط المباشر ومن أمثلتها بنك معلومات الدوريات كونسر (Conser) الذي تملتكه شبكة (Oclc) الأمريكية وبنك معلومات ديالوج (Dialog) وخدمات الاسترجاع الببليوغرافية (BRS) وغيرها.

كما يمكن في الوقت الحاضر الحصول على البيانات الببليوغرافية عن الدوريات من هذه الشبكات وبنوك المعلومات مخزنة على اسطوانات أقراص الليزر المتراصة (C-D-ROM) ، كما أصبح لشبكة الإنترنت دوراً كبيراً في الحصول على الكثير من الدوريات.

سابعاً : خدمات التكشيف والاستخلاص للدوريات

سيتم تناول هذه الخدمات بشكل مفصل في الفصول القادمة من خدمات المعلومات.

ومن خلال استعراضنا لأنواع الخدمات المكتبية التقليدية العامة التي تقدمها المكتبات لروادها يتبين لنا أن هنالك أربعة خدمات مكتبية عامة تقليدية تشترك فيها كافة أنواع المكتبات وهي خدمة الإعارة والخدمة المرجعية والخدمة الإعلامية وخدمة تدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات المكتبية. كما يتبين لنا بأن هناك بعض أنواع المكتبات تنفرد بتقديم بعض الخدمات المكتبية لروادها مثل مكتبات الاطفال والمكتبات العامة والمكتبات المتخصصة ويعود سبب ذلك إلى نوع المكتبة وطبيعة مجموعاتها، وطبيعة أهدافها وفلسفتها وطبيعة المستفيدين منها.

ويوضح الجدول رقم (8) أنواع المكتبات والخدمات المكتبية التقليدية التي تقدها لروادها والخدمات التي تنفرد بها.

أنواع المكتبات وخدماتها المختلفة

مكتبات الأطفال	المكتبات المدرسية	المكتبات العامة	المكتبات الوطنية	المكتبات الجامعية	المكتبات المتخصصة
1- خدمة الإعارة	خدمة الإعارة	خدمة الإعارة	خدمة الإعارة الداخلية	خدمة الإعارة	خدمة الإعارة
2- خدمة تدريب التلاميذ على استخدام الكتب والمكتبة	الخدمة المرجعية المتوسطة	الخدمة المرجعية	الخدمة المرجعية	الخدمة المرجعية	الخدمة المرجعية المتخصصة
رواية وقراءة القصص .	خدمة الارشاد والتوجيه	خدمة التصوير	خدمة التصوير	الخدمة البيليوغرافية	الخدمة البيليوغرافية
عرض الأفلام	خدمة تدريب المستفيدين على استخدام الكتب والمكتبات	الخدمة البيليوغرافية	الخدمة البيليوغرافية	خدمة التصوير	خدمة الإحاطة الجارية
عرض المسرحيات وخاصة مسرح العرائس	خدمة الموهوبين	خدمة تدريب المستفيدين	خدمة تدريب المستفيدين	خدمة تدريب المستفيدين	خدمة التكشيف
إقامة المسابقات والأحاجي	خدمة بطيء التعلم	خدمات الدوريات	خدمات الدوريات	خدمات الدوريات والمواد السمعية والبصرية	خدمة الاستخلاص
توفير مستلزمات الرسم كالأقلام والألوان	اقامة المسابقات للمطالعين	خدمات المواد السمعية	خدمات المواد السمعية	احاطة جارية وبث انتقائي للمعلومات	خدمة الترجمة
		خدمة ذوي الحاجات الخاصة	عقد الدورات التدريبية للعاملين في المكتبات	الخدمات الإعلامية	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
		محو الأمية وتعليم الكبار	إقامة المعارض		الخدمات الإعلامية
		خدمة السجناء	الخدمات الإعلامية		
		المناطق النائية			

الجدول رقم(8) أنواع المكتبات والخدمات المكتبية التقليدية التي تقدمها لروادها والخدمات التي تنفرد بها.

ملاحظة: الخدمات المحصورة بين السهمين خدمات منفردة .

الهوامش والمصادر

(1) دوريش، محمد تيسير. الدوريات وضبطها باستخدام الحاسوب .- رسالة للمكتبة.- مج13 ع2 (1978) .- ص 12-18 .

(2) قاسم، حشمت، مصادر المعلمات وتنمية المقتنيات .- القاهرة: مكتبة غريب، 1996.- ص223 .

(3) السامرائي، إيمان فاضل. التعامل مع الدوريات في المكتبة العربية.- مجلة آداب المستنصرية.- مج5 1980.- ص25 .

(4) بدر، أحمد وحشمت قاسم. المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها وخدماتها.- الكويت: وكالة المطبوعات، 1982.- ص ص295-300 .

(5)Edmund, V. Gorbeh. Fundamentals of Library Organizationad Administration: Apractical Guide.- Chicago: Ala, 1978.- pp.243-244.

ذكر في:

الحزيمي، سعود بن عبدالله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.- ص ص25-26 .

(6) الهمشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- عمان: المؤلفان، 1990.- ص373 .

(7) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص328 .

(8) الهمشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.- ص91 .

الفصل الثالث

الخدمات المعلوماتية

القسم الأول: المعلومات

- تعريف المعلومات
- الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة
- أنواع المعلومات
- خصائص المعلومات
- أهمية المعلومات

القسم الثاني: خدمات المعلومات

- تعريف خدمات المعلومات
- عوامل ظهور خدمات المعلومات
- أهمية خدمات المعلمات
- أنواع خدمات المعلومات

الهوامش والمصادر:



الفصل الثالث

الخدمات المعلوماتية

القسم الأول: المعلومات

تعريفها، الفرق بينها وبين البيانات، أنواعها، خصائصها، أهميتها:

تعريف المعلومات (Information):

يتضمن الإنتاج الفكري للمكتبات والمعلومات تعاريف عديدة لهذا المصطلح منها:

1- التعريف الأول:المعلومات تعني البيانات المصوغة بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرار في حين أن البيانات هي المادة الخام التي لا تؤدي غالباً إلى اتخاذ قرار ما، بل تمهد لعملية اتخاذ القرار ويستلزم وجود المعلومات توفر وعاء فكري يحويها وهو ما يسمى بالوثيقة كوسط يحمل المعلومات والبيانات(1).

2- التعريف الثاني:المعلومات مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان فهي أي المعلومات قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس وبالتالي فالمعلومات هي أية معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها(2).

3- التعريف الثالث:المعلومات هي معرفة خاصة ووحدة متكاملة من البيانات والحقائق المعرفية، وبمفهوم فلسفي أعم يمكن تعريف المعلومات على أنها محتويات العلاقة بين أشياء مادية متداخلة ومتفاعلة مع بعضها تبرز نفسها في حالة تغير من هذه الأشياء(3).

وللمعلومات جانبين هامين هما:

1- الجانب الذهني، وهو جانب فلسفي وقد تمّ توضيحه في التعريف الثالث للمعلومات.

2- الجانب الوثائقي، حيث تستعمل المعلومات في هذا الجانب للدلالة على الوثائق أو غيرها من المسجلات المطبوعة التي تسجل هذه المعلومات من أجل الرجوع إليها والإفادة منها وهذه المواد تشمل: الكتب، النشرات، الدوريات، إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وغيرها.

الفرق بين المعلومات والبيانات والمعرفة:

هناك خلط بين استعمال كلمة البيانات وكلمة المعلومات وكلمة المعرفة فيشير أحمد بدر(4) بأن المعلومات (Information) تتضمن البيانات المجهزة وتتضمن تغير الحالة المعرفية للشخص في موضوع ما. أما البيانات (Data) فهي المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام. ويذكر يوسف نصير(5) بأن البيانات عبارة عن مجموعة من الحقائق وليس المعلومات ذاتها، فهي حين أن المعلومات عبارة عن بيانات تم ترتيبها بشكل أصبحت معه ذات معنى وفائدة للمستخدم ويبين محمد السعيد خشبة(6) بأن كلمة بيانات (Data) هي جمع كلمة (Datum) وتعني حقيقة معينة والبيانات لذلك هي مجموعة من الخصائص أو المشاهدات أو القياسات موضوع أو حدث أو هدف أو أية حقائق أخرى ومن ثم تعتبر البيانات مجموعة من الحقائق الخام الغير مرئية أو الغير معدة للاستخدام وعلى ذلك فإن المادة الخام التي يتم تشغيلها على شكل مفيد واسع الاستخدام وتعرف بموضوع أو حدث أو هدف أو أية حقائق أخرى ومن ثم تعتبر البيانات مجموعة من الحقائق الخام الغير مرئية أو الغير معدة للاستخدام وعلى ذلك فإن المادة الخام التي يتم تشغيلها على شكل مفيد واسع الاستخدام وتعرف في هذه الحالة بالمعلومات، فالبيانات هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات كما يشير أيضاً محمد السعيد خشبة بأن المعرفة (Knowledge) تختلف عن المعلومات، فالمعرفة تمثل حصيلة أو رصيد خبرة ومعلومات ودراسة طويلة يملكها شخص ما في وقت معين، فالغرض الأساسي من المعلومات هو زيادة مستوى المعرفة وتقليل درجة عدم الثقة للمستفيد.

ويوضح زياد القاضي ومسعود نصرو(7) الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات حسب الجدول التالي:

مجال الفرق	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منتظمة في هيكل تنظيمي	منتظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بتحديد عوامل القيمة والتأثير على قيمة المعلومات
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	عديدة المصدر	محددة المصدر
الدقة	منخفضة	عالية
موقعها في النظام	مدخلات	مخرجات
الحجم	كبير جداً	صغير نسبياً بحجم البيانات

جدول رقم (9) الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات

أنواع المعلومات:

تختلف أنواع المعلومات باختلاف الإفادة منها، وبشكل عام تقسم المعلومات إلى الأنواع التالية:

1- المعلومات التطويرية أو الإنمائية مثل: قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.

2- المعلومات الإنجازية: وبهذه الطريقة يحصل الانسان على مفاهيم وحقائق تساعده في إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود إلى إكمال العمل المطلوب وإنجازه.

3- المعلومات التعليمية: وهذه تتمثل في قراءات الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات الدراسية والمواد التعليمية(8).

4- المعلومات الفكرية: وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكلة.

5- المعلومات البحثية: وهذه تشمل التجارب وإجراءها ونتائجها ونتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه أو من تجارب الآخرين، ويمكن أن يكون ذلك حصيلة تجارب معملية أو حصيلة أبحاث أدبية.

6- المعلومات الأسلوبية النظامية: وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة، ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث والتي تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها وقد اشتقت منها الموقف العلمي أو السلوك العلمي.

7- المعلومات الحافزة والمثيرة.

8- المعلومات السياسية وهذا النوع من المعلومات مركز قضية وعملية اتخاذ القرار.

9- المعلومات التوجيهية: فالنشاط الجماعي لا يستطيع أن يعمل بكفاية بدون تنسيق، ولا يمكن أن يتم هذا التنسيق الا عن طريق إعلام توجيهي(9).

خصائص المعلومات: (10)

هناك العديد من الخصائص الهامة للمعلومات كما هي موضحة في الشكل رقم (10) وهي:

1- التوقيت (Timely):

التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، وعمليات المعالجة، إعداد التقارير للمخرجات للمستفيدين)، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب.

2- **الدقة** (Accuracy)

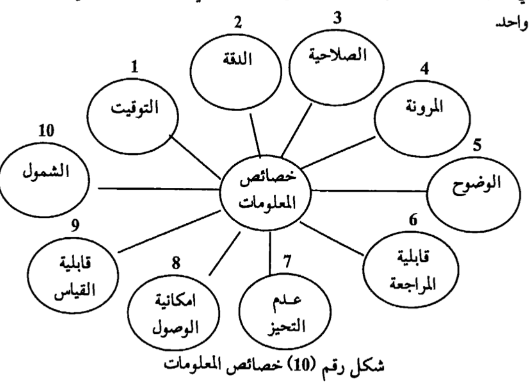
وتعني أن تكون المعلمـات في صـورة صحيحـة خاليـة مـن أخطـاء التجميـع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومـات ويمكـن القـول بأن الدقة هي نسبة المعلمات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة في خـلال فـترة زمنية معينة.

3- **الصلاحية** (Relevance)

صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظـام المعلومـات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمـول المعلومـات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.

4- **المرونة** (Flexibility)

المرونة: هي قابلية تكيف المعلومات وتسـهيلها لتلبيـة الاحتياجـات المختلفـة لجميع المستفيدين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المسـتفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.



شكل رقم (10) خصائص المعلومات

5- **الوضوح (Clarity)**

هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين.

6- **قابلية المراجعة (Verifibility)**

هذه الخاصية هي منطقية نسبياً، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

7- **عدم التحيز (Freedom From Rias)**

هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثراً على المستفيدين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.

8- **إمكانية الوصول (Accessibility)**

إمكانية الوصول هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام والنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقداراً ضخماً من المعلومات بالإضافة الذي سهولة الاستخدام يكون من الطبيعي اكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الي يعطي إمكانية وصول أقل.

فإن كمية المعلومات ليست مقياساً مطلقاً ولكن يمكن اعتبارها علاقة تناسب بين قيمة وتكلفة المعلومات.

9- **قابلية القياس (Quantifiability)**

وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.

10- **الشمول (Comprehensive)**

الشمول هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين من

المعلمات بحيث تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد ودون ايجاز يفقدها معناها ويتحول الشمول أيضاً إلى متغيرات اقتصادية حيث أن المعلومات الكاملة اكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة.

وهناك بعض الباحثين يلخص خصائص المعلومات بـ:

- الصحة.
- الشمول.
- الايجاز.
- الدقة.
- الاكتمال

أهمية المعلومات:

تُعتبر المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها في كل المجالات والنشاطات البشرية وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطور المعلومات ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية(11):

1- تعتبر العنصر الأساسي في صنع اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

2- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.

3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية والصحية، ... الخ.

4- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.

5- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ففي المجتمع ما قبل الصناعي -المجتمع الزراعي- كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح

والماء والحيوانات والجهد البشري، أما في المجتمع الصناعي أصبح الاعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.

6- تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:

1- تنمية قدرة المجتمع على الإفادة من المعلومات المتاحة.

2- ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.

3- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.

4- الارتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.

5- ضمان مقومات القرارات السلمية في جميع القطاعات.

القسم الثاني: خدمات المعلومات

تعريف خدمات المعلومات Information Services

يعتبر مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات، وقد استخدم مصطلح خدمة المعلومات Information Services أحياناً في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية مرادفاً لمصطلح مركز المعلومات Information Center، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات، فعلى الرغم من أنه قد استخدم في بداية الأمر بديل لمركز التوثيق للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات معلومات(12).

وقد ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات من أبرزها:

- تعريف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات(13)، حيث يعرف خدمة المعلومات: «بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات.

- وفي تعريف آخر يعرف حشمت قاسم(14) خدمة المعلومات بأنها: «النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العلميات والإجراءات الفنية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة ممن خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم ومن أمثلة هذه الخدمات: البحث عن الإنتاج الفكري والإحاطة الجارية، البث الانتقالي للمعلومات، الترجمة العلمية تحليل المعلومات.

عوامل ظهور خدمات المعلومات:

هناك عدة أسباب وعوامل دعت إلى ظهور خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات هي(15):

1- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه.

2- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله بعد طلبه.

3- تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية والبصرية.

4- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشت المعلومات بين المطبوعات المحورية.

5- تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) ويا'' إلي نقص التزجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرئها الكثير من الباحثين كالروسية واليابانية وغيرها.

6- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.

7- ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم.

8- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله.

9- نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات وهذه الوسائل تشمل الأجهزة والأفراد المؤهلين وكذلك الأساليب الفنية كالتصنيف والتكشيف اللازم لتحليل المعلومات.

10- عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر والتوزيع أو صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الالكتروني وحده.

11- عدم التأكد من أن الدوريات الكشفية ودوريات المستخلصات سوف تغطي المقالات والبحوث والأنباء الهامة التي تنشر في دوريات غير منشورة ولكن هذه

المعلومات التي تشمل عليها ذات أهمية بالغة للباحثين أحياناً.

12- تكرار الجهود وذلك بالنسبة للأعمال البيليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلاً عن تعدد وصعوبة البحث في هذه الأعمال البيليوغرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات.

ولقد أدى هذا الإحساس بالعقبات المتعددة للوصول إلى المعلومات فضلاً عن قصور الخدمات المكتبية التقليدية عن تلبية الاحتياجات المختلفة للمتخصصين والباحثين إلى التفكير في ابتكار أساليب جديدة يمكن بواسطتها التحكم في ذلك الفيض الهائل من المعلومات، وقد تمثل هذا الابتكار في خدمات المعلومات بكافة أنواعها.

أهمية خدمات المعلومات:

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأياً كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على(16):

1- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.

2- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.

3- متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.

4- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.

5- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.

6- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستفيدين وإمكاناتهم.

أنواع خدمات المعلومات:

يعتمد تنوع خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات على طبيعة

الحاجة إلى خدمة أو خدمات معينة، من قبل المستفيدين، فهناك مكتبات أو مراكز معلومات تقتصر على تقديم خدمات معلومات محددة على سبيل المثال خدمتي التكشيف والاستخلاص وأخرى تقتصر على تقديم خدمات البحث الآلي ON Line بينما تقدم بعض المكتبات ومراكز المعلومات خدمات معلومات متعددة وقد أعطي لاين Line(17) في كتابه: Information Services in Academic Libraries تصوراً لخدمات المعلومات التي يمكن تقديمها من قبل المكتبات ومراكز المعلومات وهي:

1- البث الانتقائي للمعلومات.

2- البحث الراجع.

3- الإحاطة الجارية.

4- الترجمة.

5- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة.

ويعرض حشمت قاسم(18) الأنواع التالية لخدمة المعلومات وتنوع هذه الخدمات يرتبط بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم وهي:

1- البحث عن الإنتاج الفكري.

2- التكشيف.

3- الاستخلاص.

4- الإحاطة الجارية.

5- الترجمة العلمية.

6- الاسترجاع على الخط المباشر.

7- تدريب المستفيدين.

ويبين محمد فتحي عبدالهادي(19) النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات وهي:

1- الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة والاستفسارات.

2- خدمة تداول أوعية المعلومات.

3- خدمة التصوير والاستنتاج.

4- إعداد القوائم الببليوغرافية والكشافات والمستخلصات.

5- خدمة الترجمة.

6- خدمة الإحاطة الجارية.

7- النشر.

8- تدريب المستفيدين وتوعيتهم بخدمة المعلومات.

وتوجد أنواع أخرى من خدمات المعلومات تعرض لها ذوي الاختصاص من قبل ومن أمثلة هذه الخدمات(20):

- البحوث الببليوغرافية الراجعة.
- بحوث الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات.
- استرجاع البيانات الرقمية.
- الإجابة على الأسئلة.
- التزويد المكتبي.
- الخدمات المرجعية المكتبية.
- الفهرسة والفهارس الآلية.
- أماكن وجود المصادر وطلب الوثائق.
- الإحاطة إلى قواعد البيانات الأخرى.
- الإحاطة إلى الأشخاص، الأماكن، المؤتمرات.
- الإعارة الداخلية بين المكتبات.
- البريد الالكتروني.
- الاتصال بالمؤتمرات عن بعد.
- نقل الصور بالراديو.
- بث الأخبار والبحث بواسطة تلفزيون الكيبل.

المصادر والهوامش:

(1) جرجيس، جاسم محمد ووديع محمود مبارك. بنوك المعلومات: واقعها واتجاهاتها وآفاقها المستقبلية على صعيد الوطن العربي.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س9 (14 يناير 1989).- ص1 .

(2) قنديلجي، عامر ابراهيم. بنوك المعلومات الآلية وشبكاتها: مكوناتها، مستلزماتها.- بغداد دار واسط للطباعة والنشر، 1985.- ص15 .

(3) ميخائيلوف، أي أي، وار. أس كاماريفسكي.- مدخل في علم المعلومات والتوثيق؛ ترجمة نزار محمد علي قاسم.- الموصل: جامعة الموصل 1985.- ص19.

(4) بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات.- الرياض: دار المريخ، 1985.- ص107 .

(5) نصير، يوسف. الحاسوب.- عمان، الجمعية العلمية الملكية، 1990.- ص16 .

(6) خشبة، محمد السعيد. نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا.- القاهرة، جامعة الأزهر، 1985.-ص47 .

(7) القاضي، زياد ومسعود نصر. تحليل وتصميم نظم المعلومات المحوسبة.- عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1989.-ص40 .

(8) عبدالهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص ص12-14 .

(9) حمادة، محمد ماهر. علم المكتبات والمعلومات.-ط3 .- بيروت: مؤسسة الرسالة، 1994 .- ص ص 186-187 .

(10) خشبة محمد السعيد.- مصدر سابق.- ص55 .

(11) قاسم، حشمت خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1985.-ص ص13-116 .

(12) قاسم، حشمت.- المصدر السابق.- ص65 .

(13) الشامي، أحمد محمد وسيد حسب الله.- المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات.- الرياض: دار المريخ، 1988 .- ص561 .

(14) قاسم، حشمت . خدمات المعلومات.- مصدر سابق.- ص65 .

(15) بدر، احمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية.- الرياض: دار المريخ، 1988.- ص145.

(16) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص66 .

(17) الراوي، باسل محمد عبدالله. خدمات المعلومات في المكتبات المركزية للجامعات العراقية.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1988.- رسالة ماجستير غير منشورة.- ص45 .

(18) قاسم، حشتمت.- خدمات المعلومات.- مصدر سابق.- ص ص320-515 .

(19) عبدالهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات.- مصدر سابق.- ص ص144- 161 .

(20) الراوي، باسل محمد عبدالله.- مصدر سابق.- ص60 .

الفصل الرابع

أنواع خدمات المعلومات المتقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ومعايير تقييمها

أولاً: خدمة الإحاطة الجارية

ثانياً: خدمة البث الانتقائي للمعلومات

ثالثاً: خدمة التكشيف

رابعاً: خدمة الاستخلاص

خامساً: خدمة البحث بالاتصال المباشر

سادساً: خدمة استرجاع المعلومات

سابعاً: خدمة الترجمة

معايير تقييم خدمات المعلومات



أولاً: خدمة الإحاطة الجارية

A current Awateness Service

- تعريفها
- نشأتها وأهميتها
- وسائل تقديمها
- خطوات إعدادها
- استخدام الحاسب الآلي في إعدادها

تعريف خدمة الإحاطة الجارية Acurrent Awateness Service

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة لخدمة الإحاطة الجارية، فقد عرفها عمر الهمشري وربحي عليان(1): «بأنها نظام لاستعراض الوثائق المتوافرة حديثاً، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة، وتسجيل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات الذي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم».

ومن خلال هذا التعريف يتبين إن خدمة الإحاطة الجارية تتضمن النشاطات التالية:

1- استعراض الوثائق وتصفحها.

2- اختيار المواد بما يتناسب واحتياجات الأفراد الذي تقدم لهم هذه الخدمات.

3- إشعار الأفراد بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة.

ويعرف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات(1) خدمة الإحاطة الجارية: «بأنها خدمة تزود المستفيدين بأحدث المعلومات أو المواد المطلوبة أو المرتبطة بموضوع ذو أهمية خاصة لهم».

وبشكل عام يمكن القول بأن خدمة الإحاطة الجارية تعني إعلام المستفيدين أو اطلاعهم على التطورات الحديثة في حقول اهتماماتهم بما يتوافر من مواد مكتبية، أو مصادر المعلومات بانتظام.

نشأتها وأهميتها:

وتعود بداية خدمات الإحاطة الجارية في شكل أو بآخر إلى القرن الثامن عشر وأوائل القرن التاسع عشر حيث انتشئت آنذاك جمعيات علمية في موضوعات معينة من الآثار، النباتات، الفلك، الجيولوجيا، الكيمياء.

ونشرت هذه الجمعيات بدورها مطبوعات كانت توزع على الأعضاء المحليين من أجل مشاركتهم بالتطورات الحديثة في هذه المجالات المتخصصة والتعرف على ما هو جديد وبمرور الأعوام كثر عدد الجمعيات وتعددت نشراتها، ومطبوعاتها

ودورياتها لدرجة أنه أصبح من الصعب على العضو المتخصص أن يلم بكل ما ينشر في مجال تخصصه وأدى ذلك إلى ظهور مطبوعات جديدة تعرف بالمستخلصات (Abstracts) هدفها إعلام القراء بما هو جديد من مطبوعات في مجالات تخصصاتهم وظهرت أيضاً الكشافات المجمعة التي تسهل البحث في مجلدات هذه الكشافات.

وفي بداية القرن العشرين خاصة أثناء وبعد الحربين العالميتين تعددت المطبوعات العلمية وكثرت الاكتشافات الحديثة، كما كثرت أيضاً المستخلصات والكشافات لدرجة أن أصبحت أعدادها في الخمسينات تفوق مقدرة المختصين على قراءتهم وتتبع ما هو جديد في مجالات تخصصاتهم وتتيح عن وجود الحاسبات الالكترونية في الستينات أن بدأت خدمات التكشف والاستخلاص وإنتاج أنواع أخرى من الخدمات المعلوماتية، ومن بينها خدمة الإحاطة الجارية ولذلك وجدنا أن السبعينات شهدت زيادة فائقة في حجم استخدام الحاسبات في خدمات الإحاطة على أكبر عدد ممكن من المستفيدين الذين أصبحوا يتقنون هذه الخدمات كجزء ضروري من عملهم اليومي والآن تقوم معظم المكتبات المتخصصة بتوفير خدمات الإحاطة الجارية إلى المستفيدين، وفي هذا توفير للتكاليف حيث يمكن للمكتبة أن تمد الكثير من المستفيدين في هذه الخدمات وتوفر لهم اكبر كمية من المعلومات نتيجة لتوفرها في المكتبة كما أصبحت تلعب الدور الرئيسي في إعداد المستفيدين للخدمات مما ينتج عنها تحسن في انطباعات المستفيدين عن المكتبة وفي ايجابية خدماتها(3).

إن أساس الحاجة إلى أي نوع من خدمات الإحاطة الجارية هو تضخم كم ما ينشر من إنتاج فكري بشكل لم يعد من الممكن معه الباحث أن يحيط بكل ما يمكن أن يفيد منه من مطبوعات وأن يتبعه بانتظام وبشكل مطرد.

وخدمة الإحاطة تهدف إلى ملاحقة التطورات والاكتشافات والبحوث الحديثة في مجال التخصص فخدمة الإحاطة الجارية تفيد بصفة عامة في تعريف المستفيد على التيارات الفكرية العلمية الحديثة، حيث تفيد في التعرف على:

1- النظريات الجديدة والمقترحات الحديثة.

2- المشاكل الجديدة والمقترحات الحديثة.

3- الطرق العلمية الجديدة لحل مشاكل قديمة وحديثة.

4- الظروف الجديدة التي لها تأثيرها على ما يفعله مختصين آخرين وكيفية عملهم.

وسائل (طرق) تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

تقدم المكتبات ومراكز المعلومات خدمة الاحاطة الجارية للمستفيدين منها عن علة وسائل وطرق وهي(4):

1- الاتصال الهاتفي:

تستخدم هذه الطريقة عادة في الهيئات والشركات الصغيرة أو عندما تدعو الحاجة إلى إيصال المعلومات المتخصصة المعينة إلى طالبيها بسرعة بالغة.

2- إصدار النشرات الإخبارية اليومية:

وتحتوي هذه النشرات على المواد الإخبارية أو التحليلات أو الموجزات الإعلامية التي تساعد في عمليات اتخاذ القرار أو تطوير النشاط العلمي والفني للمؤسسة بدأت هذه الخدمة في الشركات الصناعية ثم انتقلت إلى المصالح الحكومية.

واختصاراً للوقت فقد يلجأ مركز المعلومات إلى تصوير المواد واستنساخها ثم إرسالها وإن كان قد يؤدي إلى تضخم حجم النشرة وصعوبة استخدامها وقد تستخدم وسائل الاتصال عن بعد كالتلكس ونقل الصور والفاكسميلي في بث النشرات إلى أماكن الإفادة منها.

3- تمرير (تداول) الدوريات:

للدوريات مكانتها المميزة بين أوعية المعلومات لأنها من أنسب الأوعية لبث المعلومات وتمرير **Routing** الإعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين من أقدم أشكال خدمات الإحاطة الجارية وأكثرها انتشاراً وأقدرها على اجتذاب اهتمام المستفيدين وتتسم هذه الخدمة بعدة طرق منها:

أ- التداول الدائري:

وحسب هذه الطريقة يتم تثبيت أسماء المستفيدين أو الأقسام أو الوحدات ممن سيطلعون على الدورية على غلافها ويتم إعداد خط سير محدد لها بين الأشخاص أو الأقسام، حيث يتم إرسالها إلى الشخص المدرج أولاً وهو بدوره يرسلها إلى الشخص الثاني وهكذا إلى أن تكتمل دورة العدد ليعاد ثانية إلى مركز المعلومات ومن مساوئ هذه الطريقة:

أ- تأخر العدد عند أحد الافراد أكثر مما ينبغي.

ب- احتمال فقدان العدد قبل اكتمال دورته.

جـ- كلما طالب خط سير الدورية أي زاد عدد من تمر عليهم تضاءلت قيمة هذا الأسلوب كوسيلة للإحاطة الجارية.

ب- التداول القطري:

ويتم ذلك بأن يقوم كل من يتسلم الدورية بإعادتها إلى مركز المعلومات الذي يحولها بدوره إلى الشخص الثاني وهكذا، ومن محاسن هذه الطريقة(9) المحافظة على الإعداد دون فقدانها أثناء تمريرها لكن من مساوئها:

1- إن هذه الطريقة تستنفذ وقتاً كبيراً من وقت العاملين بالمركز.

2- احتمالات تعرض إعداد الدوريات للتلف.

جـ- التداول حسب الطلب:

ويتم هذا بأن يقوم مركز المعلومات بتوزيع قائمة الأعداد الجديدة التي وردت إليه ويقوم المستفيد بطلب ما يريد الاطلاع عليه.

د- تداول قوائم محتويات الدوريات فقط:

ويفضل اتباع هذا الأسلوب في المؤسسات الكبيرة والمؤسسات التي تشكل مباني متباعدة عن بعضها البعض.

وقد سهلت أغلب المكتبات أو مراكز المعلومات عملية إعداد قوائم التمرير

باستخدام الحاسب فعندما يكون الحاسب أو النظام المحسب جاهزاً يتم إدخال عناوين الدوريات وأسماء المستفيدين ليتولى الحاسب إنتاج قوائم التمرير آلياً، ولا شك في أن ذلك قد سهل على الموظفين إذ أن الحاسب يتولى عمل التغيرات التي يجب القيام بها.

4- قوائم الإضافات الجديدة Accessionlists

وتشتمل هذه القوائم والتي تصدر عادة بصيغة دورية على البيانات البيليوغرافية الخاصة بالمطبوعات التي أضيفت حديثاً إلى رصيد المكتبة وفي خلال فترة معينة، ومصنفة حسب الخطة المتبعة في تصنيف المكتبة، وقد أدى استخدام الحاسوب في العمليات الفنية بالمكتبات التي تيسر إخراج وطباعة هذه القوائم.

5- إحاطة الباحثين بالإشارات الورقية:

تتم هذه الخدمة بناءاً على السمات الخاصة وبالتالي فهي تعتبر أحد أشكال البث الانتقائي للمعلومات، وقد تكون إشارات شاملة فقط لما هو متوفر بمركز المعلومات من وثائق أو شاملة كما هو موجود في الكشافات والمستخلصات العالمية وأن يختار منها بما يتلاءم مع احتياجات الباحثين.

6- تصوير واستنساخ محتويات الدوريات:

استنساخ وتصوير قوائم محتويات الأعداد الجارية من الدوريات وتوزيعها على المستفيدين من أقدم أساليب الإحاطة الجارية وأوسعها انتشاراً في نفس الوقت، وقد ساعد على استمرار هذا الأسلوب وانتشاره عاملان أساسيان هما:

أ- توافر وسائل الاستنساخ والتصوير الاقتصادي السريع.

ب- الالتزام ببعض القواعد المعيارية في إخراج صفحات محتويات إعداد الدوريات حيث أصبحت هذه الصفحات تشتمل على البيانات الأساسية اللازمة للتحقق من الدورية والعدد، كاسم الدورية، رقم المجلد، رقم العدد، التاريخ، فضلاً عن بيان المحتويات.

وفي ظل هذا النظام يحصل كل مستفيد على نسخة من قوائم محتويات

الدوريات المتصلة باهتماماته، وفي أبسط صور هذه الخدمة بعد كل مستفيد قائمة بالدوريات التي يهتم بها، وبمجرد وصول كل عدد من كل دورية يقوم مركز المعلومات باستنساخ صفحة محتوياته بعدد المستفيدين المهتمين بالدورية. وبذلك يحصل كل مستفيد على مجموعة متميزة من صور صفحات المحتويات تتفق واهتماماته التي سبق له أن حددها. ولكن هذا الأسلوب ينطوي على الانتقاء وهو أهم ما يميزه من وجهة نظر المستفيد، إلا أن هاذ الانتقاء عادة ما يكلف العالمين بمركز المعلومات الكثير من الوقت والجهد.

وهناك أسلوب آخر تلجأ إليه بعض مراكز المعلومات وهو أسلوب الإنتقاء على أساس الفئات الموضوعية لأعلى أساس اهتمامات كل فرد وذلك في حالة زيادة عدد الدوريات وعدد المستفيدين بدرجة كبيرة. وبناء عليه يتم استنساخ صفحات محتويات دوريات الاقتصاد أو محتويات دوريات السياسة أو محتويات دوريات الإدارة، الخ، ثم توزع كل مجموعة على فئة بعينها من المستفيدين.

ولضمان السرعة في تقديم هذه الخدمة تطلب بعض مراكز المعلومات من ناشري الدوريات تزويدها بصفحات محتويات الإعداد وهي ما زالت في الطبع، حيث تستنسخ الصفحات وتوزع على المستفيدين، ومن الممكن في بعض الأحيان أن يستعمل المستفيدين صفحات المحتويات بعد الاطلاع عليها في طلب الحصول على نسخ من بعض المقالات وذلك بتحديد المقالات المطلوبة على نسخة قائمة المحتويات التي وردت فيها وإرسالها إلى المركز، كما هو واضح فإن تقديم هذه الخدمة لا يحتاج إلى مهارة أو خبرة فنية، أي أن المركز لا يقوم بعمليات التكشيف أو الطباعة والإخراج الخ.

ولكن الاعتماد على عناوين المقالات وحدها قد لا يكون معبراً عن المحتوى الموضوعي وبالتالي فسوف لا يلاحظ الباحث أحياناً بعض المقالات ذات الأهمية الكبرى له، بينما قد يغريه عنوان معين على طلب تصوير المقالات الذي يتضح له بعد ذلك عدم أهميتها بالنسبة له.

يضاف إلى ضعف الدلالة الموضوعية على العناوين افتقار بعض الدوريات

لعناصر الإخراج المناسبة لهذا النوع من الخدمة كعدم ورود اسم الدورية أو رقم العدد أو كليهما معاً على صفحة المحتويات.

ورغم هذه العيوب فإن هذه الخدمة تعتبر من أبسط وأيسر أشكال خدمة الإحاطة الجارية حيث لا يتطلب تقديم هذا الشكل استثمارات غير عادية سواء في التجهيزات أو في القوى العاملة.

7- نشرة الإحاطة الجارية (النشرة الإعلامية):

تعتبر نشرة الإحاطة الجارية من أقدم أشكال بث المعلومات وأوسعها انتشاراً وخاصة في المكتبات ووحدات المعلومات المتخصصة، كما تحرص معظم مراكز المعلومات على إصدار هذه النشرة وتفيد في عرض الوثائق الحديثة، والتعريف بالوثائق المناسبة فضلاً عن الإخطارات والمواد الإخبارية، وتفيد أيضاً في برنامج العلاقات العامة والتعريف بمركز المعلومات ونشاطاته وخدماته التي يقدمها للمستفيدين، كما تساعد هذه النشرة في التوفير على القراء عناية البحث في الفيض الهائل من مواد المعرفة أو البحث في الكشافات والمستخلصات المتعددة، إضافة إلى ذلك تساعد في تخطي الحواجز اللغوية حيث تترجم الإشارات أو المستخلصات إلى اللغة التي يقرأها المستفيد.

وتغطي نشرة الإحاطة الجارية المواد التالية:

أ- مقالات الدوريات الجارية.

ب- المقتنيات الحديثة من الكتب.

جـ- براءات الاختراع والمواصفات القياسية وتقارير البحوث.

د- تقارير البحوث التي ترعاها الهيئة التي يتبعها مركز المعلومات.

هـ- المواد الإخبارية ذات الأهمية المهنية أو الفنية أو التجارية.

و- مطبوعات العاملين في مركز المعلومات والهيئة التي يتبعها المركز.

وتتحمل مراكز المعلومات الكثير من الجهد والتكاليف في إعداد هذه النشرات وطباعتها ومعظم النشرات تصدر في أعداد أسبوعية أو شهرية وقليل منها

ما يصدر فصلياً.

وهناك عدة خطوات منتظمة يتبعها مركز المعلومات في إصدار هذه النشرة وهي:

1- اختيار المواد والوثائق التي يتم التعريف بها.

2- ترجمة ما يتطلب الترجمة.

3- إعداد المستخلصات.

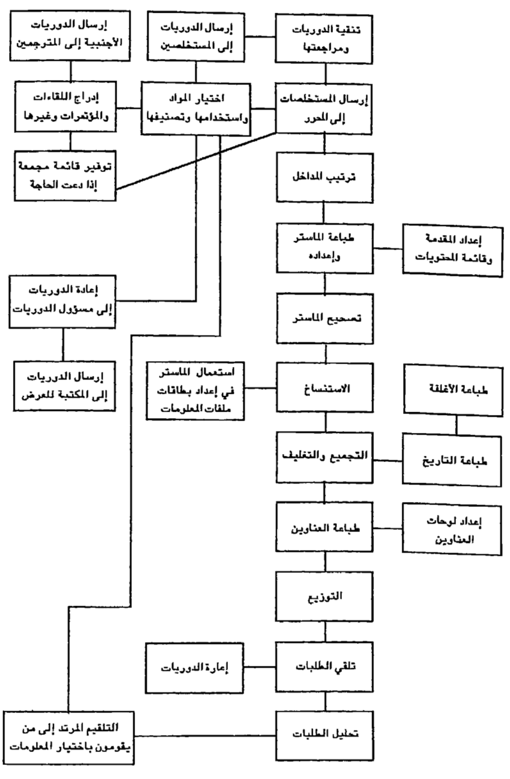
4- ترتيب المواد والوثائق وتنظيمها.

5- الطباعة.

6- الاستنساخ والتصوير.

7- التجميع والتغليف.

ويوضح الشكل رقم (11) خطوات إعداد نشرة الإحاطة الجارية (النشرة الإعلامية) كما أن للتغذية الراجعة **Feed Back** دور هام في الاستمرار في هذه الخدمة أو تعديلها.



الشكل رقم (11) خطوات إعداد نشرة الإحاطة الجارية (النشرة الإعلامية)

8- التعريف بالبحوث الجارية:

لهذه الوسيلة أهمية بالغة في عدم تكرار بحوث قام بها آخرون في مكان ما من العالم وللتعريف بالبحوث الجارية وظيفتان أولاهما علمية وهي إحاطة الباحثين بجهود الآخرين والثانية إدارية تخدم أهداف التنسيق وترشيد استثمار الموارد المالية والبشرية المتاحة، وعادة ما تهدف خدمات المعلومات الخاصة بالبحوث الجارية للإجابة على الأسئلة التالية:

1- ما هي البحوث التي يتم اجراؤها؟

2- من الذي يقوم بإجرائها؟

3- ما مصدر تحويلها؟

4- أين تجري؟

5- متى بدأ تاريخ البحث؟

6- ما هو المصدر الذي يمكن الرجوع إليه للحصول على مزيد من المعلومات حول البحث؟

وإصدار خدمة الإحاطة الجارية هي مسؤولية المركز الوطني للمعلومات بالدرجة الأولى، وإن كان ذلك لا يعفي أجهزة المعلومات المتخصصة من مسؤولية التعريف بالبحوث الجارية.

وقد اهتمت كثير من الهيئات الدولية بالبحوث الجارية فقد قامت هيئة اليونسكو بإصدار أول دليل عالمي لخدمات المعلومات الخاصة بالبحوث الجارية عام 1978م، وظهرت طبعته الثانية عام 1982م، كما خصصت اليونسيت **(Unisist)** أحد أدلة العمل الخاصة بها لحصر مشروعات البحث والتطوير الجارية.

9- الاشتراك في الخدمات التجارية:

تلجأ بعض مراكز المعلومات وخاصة الوطنية منها والمكتبات الأكاديمية والمتخصصة وغيرها إلى الاشتراك في الخدمات التجارية توفيراً للجهد والنفقات أو لعدم توفر الإمكانيات المناسبة.

ومن أمثلة خدمات الإحاطة الجاريـة المركزيـة سلسـلة Current Contents التي يصدرها معهد المعلومات العلمية Institute for Scientific Information (ISI) وهو مؤسسة تجارية أمريكية وتصدر هذه السلسلة أسبوعياً في ستة أقسام هـو علوم الحياة، العلوم الفيزيائية والكيميائية والجيولوجية، والعلوم الزراعية، والبيطرية والغذاء، والهندسة والتكنولوجيا، وعلوم البحار والرياضيـات. كذلـك تصـدر هيئـة المستخلصات الكيميائية Chemical Abstracts Service خدمـة منـاظرة في مجـال الكيمياء بعنوان العناوين الكيميائية Chemical Titles وهـي عبـارة عـن كشـاف للكلمات المفتاحية في السياق، وذلك للتعريف بالمقالات في خلال شـهر واحـد مـن صدور المقالات الأصلية وهذه الخدمة تركز فقط على الدوريـات المتخصصـة الأكـثر أهمية فقد تبين على سبيل المثال أن الـ Chemical Tihes تغطي 725 دوريـة فقـط من 1400 دورية تهتم بـهـا مؤسسـة المسـتخلصات الكيميائيـة وأن الـ Current Physics Titles تركز على ما يزيد عن 70 دورية فقط.

10- وسائل وطرق أخرى:

وتتمثل في تـداول الوثـائق نفسـها، والبـث الانتقـائي للمطبوعـات ولوحـة الإعلانات.

خطوات إعداد خدمة الإحاطة الجارية:

تجري عملية خدمة الإحاطة الجارية وفق الخطوات التالية(5):

1- انتقاء كل ما هو مناسب من الدوريات والتقارير وبراءات الاختراع وغيرهـا ممـا يتفق مع اهتمامات الباحثين المعنيين.

2- إعداد مسجل منظم يتضمن البيانات الكافيـة للتحقيـق مـن كـل مـادة علميـة والتعرف على مكان اختراعها.

3- تجميع هذه السجلات وتنظيمها علـى شكـل نشـرة أو عـدة نشـرات للإحاطـة الجارية وتوزيعها على الباحثين للاطلاع عليها وإتاحة الفرصة لكي يقـرروا مـا إذا كانوا يريدون أن يطلعوا على الأصل أم لا.

وتتخذ نشرة الإحاطة الجارية عدة أشكال (شكـل الكشافـات والمسـتخلصات العلمية والقوائم المرجعية).

استخدام الحاسب في إعداد خدمة الإحاطة الجارية:

باستخدام الحاسب الآلي فإنه يمكن أداء هذه الخدمة بطريقتين(6) هما:

1- إصدار تقارير ومطبوعات بأسماء المستفيدين (يمكن أن يكونوا المستفيدين الذين سبق تسجيل أسماؤهم في ملف المستفيدين أو فئة محددة من هؤلاء المستفيدين كأن يكونوا الفئة الأولى من المستفيدين والذين لهم حق عال في الاستعارة مـن 3-5 كتب مثلاً) ويتم توزيع هذه التقارير عليهم حسب اسمائهم.

2- أن يتم إرسال القائمة إلى مجموعة من المستفيدين في مكان أو قسم واحـد على أن تذكر أسماؤهم جميعاً على القائمة مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة على السادة الزملاء بالقسم مثلاً في حال الانتهاء من الاطلاع عليها وبالتالي يمكن التوفير في الوقت والتكاليف.

وقد يكـون في المركـز/ المؤسسـة (أيـاً كـان نوعـها) حواسيب في الأقسام أو حواسـيب خاصـة بـهؤلاء الأشخاص ويمكـن الاتصـال بـهم عـن طريـق الـبريد الالكتروني E-mail في الشبكة Network من خلال قائمة بأسمائهم ويتم إعلامهم عن طريق الطرفية Terminal الخاصة بكل منهم.

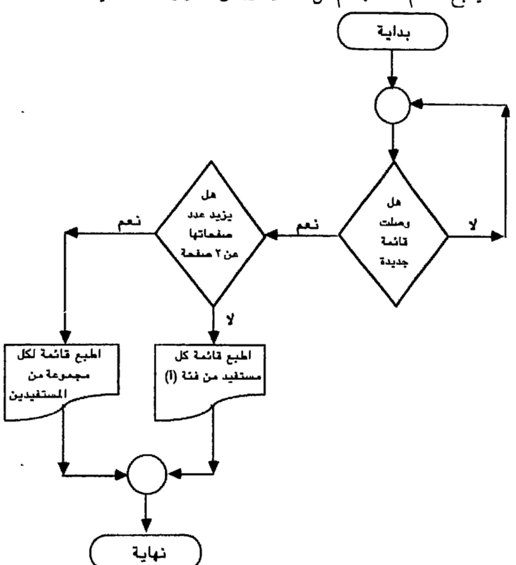
فقد يطلب من النظام الآلي للمكتبة تقرير خـاص بكـل المـواد الجديـدة الـتي وصلت المكتبة خلال تاريخ محدد، وهنا يتم الربط بين ملفـين موجوديـن في الحاسـب بالفعل وهما:

1- ملف المستفيدين.

2- ملف المواد التي وصلت حديثاً.

حيث يقوم النظام بعمل ملاصق أو ملصق (Slip) عبارة عن قائمة بأسماء كل مجموعة من المستعيرين (المستفيدين) سيتم توزيع القائمة عليهم ويلي ذلـك إعـداد قائمة بكل المواد التي وصلت المكتبة خلال تاريخ معين وترتيب تلك القائمة حسب

تاريخ ورودها أو هجائياً بالعنوان (وهو المفضل غالباً في تلك النوعية من القوائم، أو أن يعد النظام القائمة باسم كل شخص وهذا يرجع قراره إلى المكتبة التي تفضل أحد الخيارين أو تأخذ بكلاهما مع وضع شرط معين لذلك، مثال أنه إذا زادت القائمة عن صفحتين فإن النظام يقوم بطباعة قائمة لكل مجموعة وإذا قلت عن ذلك يطبع النظام قائمة باسم كل مستفيد ويمكن تصوير ذلك كالتالي:



الشكل رقم (12) خريطة تدفق الإحاطة الجارية حسب النظام الآلي في المكتبة أو مراكز المعلومات

الهوامش والمصادر

(1) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. أساسيات في علم المكتبات والمعلومات والتوثيق.- عمان: المؤلفان، 1990.- ص272 .

(2) شرف الدين، عبدالتواب . المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات.- الكويت: الكاظمية للنشر والترجمة، 1984.-ص96 .

(3) آمان، محمد محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.- ص96 .

(4) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص ص325-339 .

(5) مصطفى، سليمان حسين. مراصد المعلومات ودورها في دعم الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعات العربية حتى عام 2000 في ضوء التطورات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات.- مجلة اتحاد الجامعات العربية.- ع1، (1989) عدد خاص.- ص103 .

(6) محمد، زين الدين. الأنظمة الآلية في المكتبات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.- ص ص256-257 .

ثانياً: خدمة البث الإنتقائي للمعلومات

SDI. Service

- مفهومها
- نشأتها وأهميتها
- مكوناتها
- أساليب البث الإنتقائي للمعلومات:
- الأسلوب اليدوي
- الأسلوب الآلي
- مشكلاتها
- الهوامش والمصادر

مفهوم البث الانتقائي للمعلومات (بام)

Selective Dessemination of Information (SDI)

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات أسهم بها باحثون ينتمون إلى مجالات مختلفة، فقد عرف هانزلون (H.P. Iuhn)(1): «البث الإنتقائي للمعلومات بأنه الخدمة في مؤسسة ما والتي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها عالياً».

ويعرف كلير غينشا وميشال مينو(2) البث الانتقائي للمعلومات بأنه: «إجراء يسمح لكل مستفيد أو مجموعة من المستفيدين بالتعرف على الوثائق المتعلقة بمجالات اهتمامهم بعد انتقاءها من جملة المطبوعات التي تم ورودها خلال فترة معينة».

وورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات(3) التعريف التالي: «البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين».

ويمكن القول بشكل عام بأن البث الانتقائي للمعلومات عبارة عن خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة والمكتبات البحثية بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثاً حسب مجالات اهتمامه وتكون هذه الخدمة موجهة إلى خدمة الفرد أو المستفيد مباشرة والبث الانتقائي للمعلومات شكل من أشكال خدمة الإحاطة الجارية.

النشأة والأهمية(4):

بدأت خدمة البث الانتقائي للمعلومات بالظهور في أواخر الخمسينات من هذا القرن وبالتحديد في عام **1959**م، في قسم تطوير النظم المتقدمة (IBM) في مقرها الرئيسي في نيويورك وكان هذا النظام يعرف ب (بام)[1] (SDI1) وعام **1960**م، قامت الشركة بتطوير نظام آخر يعرف بـ (بام)[2] (SDI2) ثم أخذ هذا النظام

بالنجاح وانتشر في كثير من الشركات والمؤسسات وفي عام 1963م، تمكنت معامل أميس (Ames) التابعة لوكالة الطاقة النووية في الولايات المتحدة الامريكية في تصميم نظام بث انتقائي للمعلومات قادراً على نقل بيانات مقروءة آلياً من أي مصدر، كما بدأ معهد المعلومات العلمية Instiure of Seientific Information في عام 1956م، ينقل أول خدمة تجارية للبث الانتقائي للمعلومات، ثم تطورت خدمات البث الانتقائي للمعلومات بعد ذلك بسرعة وظهرت عدة مؤسسات تقدم مثل هذه الخدمات وانتشرت في جميع الدول نتيجة الاهتمام المتزايد من قبل الهيئات العلمية والصناعية الحكومية منها والتجارية بهدف تهيئة المعلومات للباحثين وتقليص الجهود المبذولة في مختلف مراحل البحث العلمي والتقني وأصبحت هذه الخدمات في كثير من مراكز المعلومات والمؤسسات العلمية والتقنية مبينة على الحاسوب الموجود في تلك المراكز أو المؤسسات.

وتهدف خدمة البث الانتقائي للمعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية(5):

1- توفير وقت المستفيد في الاطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوع أو الموضوعات التي تهمه في مجال اهتمامه.

2- توفير الوقت والجهد على المستفيد بحثاً عن ما هو جديد عن معلومات ووثائق في مجالات تخصصه واهتماماته.

3- تكوين ملفات خاصة تشتمل على مستخلصات أرسلت إلى الباحثين لكي يحتفظوا بها.

4- التعرف على تواجد مصادر المعلومات والدوريات التي لم تعرف من قبل.

5- إن خدمة البث الانتقائي للمعلومات قد توفر من الحاجة إلى البحث الراجع.

6- المساعدة في تحسين وتطوير وبناء وتنمية المجموعات المكتبية وذلك باستبعاد دوريات تقل في أهميتها عن دوريات أخرى على التقييم الناتج عن خدمات البث الانتقائي للمعلومات.

7- المساعدة في تدريس موضوع أو موضوعات تهم الباحث.

ويشير حشمت قاسم(6) بأن خدمة البث الانتقائي للمعلومات يمكن أن تحقق هدفين رئيسيين هما:

1- توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد.

2- توفير وقت المستفيد باستبعاد الوثائق أو المعلومات التي لا تناسبه.

مكونات ومتطلبات خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تتكون خدمة البث الانتقائي للمعلومات: من المكونات التالية(7):

1- ملفات المستفيدين:

وتشمل هذه الملفات على معلومات كاملة عن المستفيدين من النظام مثل: الاسم، العنوان، الدرجة العلمية، الوظيفة، الخلفية العلمية، موضوع التخصص، الخيارات السابقة، مجالات الاهتمام العلمية، مشاريع البحث والدراسة، وجميع هذه المعلومات يتم تسجيلها وتحويلها إلى لغة التكشيف في ملف المستفيدين وهذه المعلومات تكون على شكل مصطلحات مصاغة بلغة مرصد المعلومات أو قاعدة المعلومات.

2- ملف الوثائق:

يحتوي هذا الملف على معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثائق الداخلة إلى النظام بالإضافة إلى واصفات أو مصطلحات تعكس موضوعات هذه الوثائق وتستخدم في استرجاعها.

3- المطابقة (المضاهاة):

حيث يتم مطابقة (مضاهاة) المصطلحات في ملف الوثائق بمثيلاتها في ملف المستفيدين لانتقاء تلك الوثائق التي تهم المستفيد بعينه.

4- الإعلام:

حيث ترسل المعلومات عن هذه الوثائق للمستفيدين مطابقة لاحتياجاتهم واهتماماتهم إما بواسطة البريد أو الهاتف.

5- تحديث الملفات:

وذلك بالطلب من المستفيد تقييم تفصيلات الوثـائق المسـتلمة لكـي يكـون بالإمكان وصف الاحتياجات بصورة أفضل عن طريق الإضافة أو التعديل.

ويشير حشمت قاسم(8) بأن نظام البث الانتقائي للمعلومـات يعتمـد علـى ثلاثة عناصر أساسية هي:

1- سمات المستفيد User Profile وهو الذي يشكل ملفاً قابلاً للقراءة الآليـة ويتـم إعداده مصحوباً بعدد مـن المصطلحـات الكشفيـة مـن نفـس لغـة التكشيـف الخاصة بالوثائق.

2- مرصد البيانات ويتكون بناءاً على تكشيف الوثائق الواردة واستخلاصها أحياناً وإعداد التسجيلات Records المقروءة آلياً.

3- إعداد برنامج البحث الذي يحقق فاعلية مضاهاة سمات المستفيدين واهتماماتـهم بسمات الوثائق التي يضمها مرصد البيانات.

ويشير لوسي أ. تيد(9) بأن نظـام البـث الانتقـائي للمعلومـات يتـألف مـن الملامح المبينة فيما يلي:

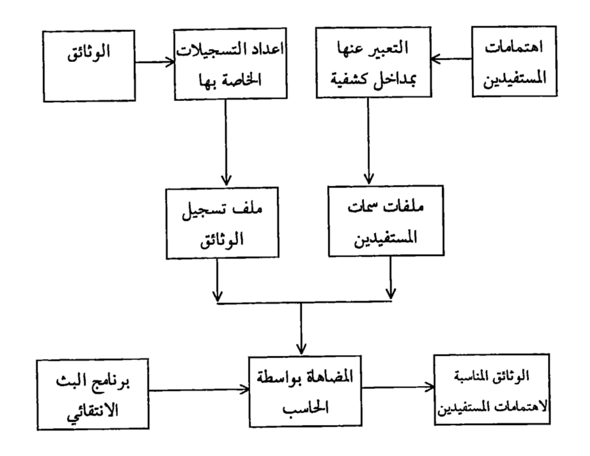
1- مقارنة الوصف بلحتياجات المستفيد أو مجموعة من المسـتفيدين مـن المعلومـات بوصف محتويات الوثائق المستلمة حديثاً.

2- اختيار الوثائق المطابقة.

3- إرسال معلومات عن هذه الوثائق إلى المستفيد.

4- الطلب من المستفيد تقييم تفصيلات الوثائق المسـتلمة لكـي يكـون بالإمكـان وصف الاحتياجات بصورة أفضل.

ويوضـح الشكـل رقـم (13) المكونـات الأساسـية لنظـام البـث الانتقـائي للمعلومات



الشكل رقم (13) المكونات الأساسية لنظام البث الانتقائي للمعلومات

أساليب البث الانتقائي للمعلومات

هناك أسلوبين للبث الانتقائي للمعلومات هما:

أ- الأسلوب اليدوي: في هذا الأسلوب تعد خدمات المعلومات يدوية اذا كان عدد المستفيدين محدوداً وهناك عدة أساليب يدوية تستخدم في إدخال خدمة البث الانتقائي للمعلومات وتأخذ هذه الأساليب أحد أساليب الأشكال التالية(10):

1- الاعتماد على الذاكرة أي أن يقوم أخصائي المعلومات بإرسال الوثائق أو الوثيقة المستلمة حديثاً أو إشارة عنها إلى المستفيد اعتماداً بأن لها أهميتها لذلك المستفيد وهذا قد ينطبق على منظمة صغيرة جداً.

2- مقارنة وصف الوثيقة بسمات (اهتمامات المستفيد) اعتماداً على ترجمة هذه

الاهتمامات إلى أرقام تصنيف أو مصطلحات تكشيفية تستخدم بالمكتبة أو مركز المعلومات.

3- الحصول على الاشتراك في خدمات بث تجارية توزعها بنوك وقواعد مراصد المعلومات.

4- إرسال مستخلصات متفردة تؤخذ من كثرة الإحاطة الجارية إلى شخص واحد في الهيئة.

5- إرسال الوثائق أو إشارات ببليوغرافية عنها إلى شخص واحد في الهيئة يعمل كوسيطاً ويتحمل مسؤولية إيصال المعلومات إلى الشخص المناسب.

6- إرسال نسخ إضافية من جذاذات الفهرسة إلى المستفيد حسب تخصصاتهم

ويشير كلير غينشا وميشال مينو إلى عدة طرق لتوزيع البث الانتقائي للمعلومات يمكن تلخيصها كالآتي(11):

1- النص المنقول في وثائق عادية (نشرات إعلامية، نشرات ببليوغرافية أو المسجل في ذاكرات مغناطيسية يتم الاطلاع عليه باستعمل الحاسب الآلي (طابعة، شاشة)).

2- التوزيع الشفهي سواء بين شخص وآخر مثل ارشادات تعطي مباشرة عن طريق الهاتف ارشادات تسجيل على آلة الإجابة الهاتفية، أو الكاسيب الصوتية أو في مجموعات (محاضرات، اجتماعات إعلامية، زيارات، دروس).

3- البث باستعمل الوسائل السمعية والبصرية مثل الأفلام وهذا يستدعي لإنتاجها أو الحصول عليها هو أن يتوفر لدى المستفيدين الأجهزة المناسبة لقراءتها.

4- تنظيم المعارض التي تستخدم كل هذه الوسائل: توزيع الوثائق، اتصالات شخصية لعرض سمعي بصري، معرض تجهيزات، لوحات الصور الثابتة مشغولة بالنصوص، والخطوط البيانية.

5- قد يكون البث ظرفياً أو دائماً ويتم تلبية طلب معين عن طريق بحث خاص يجريه المستفيد مباشرة أو يكلف به خبير المعلومات، اما الطلب الدائم للتزويد بانتظام المعلومات فيلبي عن طريق إجراء عمليات مستمرة تقوم بها وحدة المعلومات من أجل استرجاع المعلومات وإيصالها بصفة دورية إلى المستفيدين

وذلك في صورة وثائق ثانوية (قوائم الاقتناء، نشرات ببليوغرافية).

6- يتم البث للمعلومات في بعض الأحيان بطلب من المستفيد الذي يتجه إلى وحدة المعلومات لحل مشكلة وهذا التوزيع يعتبر غير نشيط.

ب- الأسلوب الآلي(12):

إن أول نظام للبث الانتقائي للمعلومات على الحاسب الآلي استخدم في وكالة ناسا **Nasa** للفضاء في بداية الستينيات.

لقد أشرنا فيما سبق إلى متطلبات هذه الخدمة ومنها ملفين (حقلين) في منتهى الأهمية في سبيل تقديم هذه الخدمة وهما:

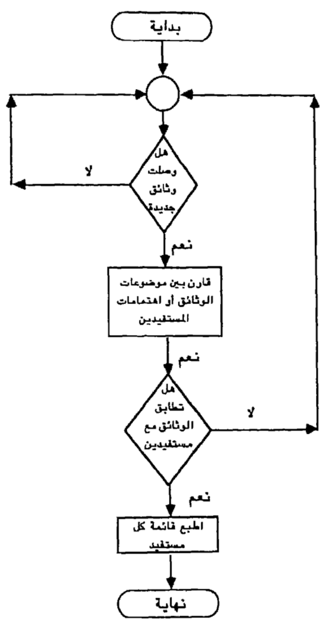
1- ملف أو حقل موضوعات اهتمام المستفيد.

2- ملف أو حقل فئة المستفيد.

ويبرز دور الملف الأول أو الحقل الأول في أنه عند تقديم هذه الخدمة من خلال تقارير البث الانتقائي التي يقدمها الحاسب، يقوم النظام بالمطابقة **Matching** بين الموضوعات التي حددت مجال المستفيد ويتم استخراجها من قائمة رؤوس الموضوعات (المستخدمة في حالة استخدام قائمة رؤوس موضوعات بالذات مثل قائمة رؤوس الموضوعات العربية للخازندار) وبين رؤوس موضوعات الوثائق الجديدة التي تم تحديدها لتلك الوثائق وفي حالة عثوره على رأس لوثيقة يطابق الموضوع الذي حدد للمستفيد يقوم بتسجيلها في التقرير الخاص لذلك المستفيد وهكذا حتى ينتهي من كل الوثائق الجديدة التي وردت إلى المكتبة ويمكن استخدام كلمات مفتاحية **Key Words** للتعبير عن مجالات اهتمامات المستفيد وفي حل عثور النظام على كل كلمات مطابقة لها في عناوين موضوعات الوثائق الجديدة يقوم بتسجيلها في تقرير المستفيد.

ويتم بعد ذلك استخراج تقريره مطبوع يتم إرساله للمستفيد المحرر، أو يقوم بإعلامه من خلال البريد الإلكتروني على شبكة الحاسب المتصل بها المستفيد من خلال الطرفية الخاصة به ويبين الشكل رقم (14) خريطة تدفق آلية البث الانتقائي للمعلومات.

وبالنسبة للملف الثاني أو الحقل الثاني فإن أهميته تعـود في اسـتخدام هـذا الحقل لتحديد فئات المستفيدين الذي ستقدم لهم الخدمة كما سبق الإشارة في خدمـة الإحاطة الجارية.



الشكل رقم (14) خريطة تدفق البث الانتقائي للمعلومات حسب النظام الآلي في المكتبة أو مركز المعلومات

مشكلات البث الانتقائي للمعلومات:

هناك عدة مشكلات للبث الانتقائي للمعلومات(13) هي:

1- تنويع حاجات المستفيد وما يفضلون استخدامه من أنواع الاتصال المختلفة وما يعتري طلباتهم من غموض وما يصنعون من مقاييس لشعورهم بالرضى وما يكون لديهم من عدم معرفة بأنشطه المعلومات والإمكانيات المتاحة لوحدات المعلومات.

2- عوائق تتعلق بالمؤسسات والتي تربط بالقانون الأساسي للوحدة أو بموقعها في التسلسل الإداري أو الجغرافي ويبعدها بعضها عن بعض مصادر المعلومات وبطابع السرية لبعض الوثائق الأمر الذي يمنعها في تقديم بعض المعلومات.

3- العوائق الفنية مثل التزخر الذي قد يحدث في استلام الوثائق ومعالجيها ونقص التجهيزات الضرورية وقلة الحاملين وعدم الدراية وبعض الأشكال البديلة للتوزيع الممكنة وكل هذه الأمور تحد من الخدمات المعروفة كماً ونوعاً.

4- العوائق المالية التي تجبر وحدات المعلومات على ارضاء أكبر عدد ممكن من المستفيدين المختلفين بوسائل محددة، ونتيجة لذلك فهي مضطرة إلى تقديم منتجات وخدمات من طراز واحد من أنواع متعددة لتتناسب مع الاحتياجات الفردية.

5- العوائق المرتبطة بالقصور في النواحي الإدارية مثل عدم كفاية الصلة بين الوحدة والمستفيدين والإخفاق في التعريف بخدمات الوحدة وترتيب الأولويات الخاصة بوظائف المعالجة والتركيز على تأدية الخدمات التقليدية التي قد تكون غير ملائمة والجهل بالحاجات الحقيقية للمستفيدين.

الهوامش والمصادر

(1)Luhn, H.P. Selective Dessemination of News Sciintific Information With Aid of Electronic Processing Equpment, American Documentation, 12,No, 2. April, 1961, pp 131-132.

(2) غينشا، كليرو وميشال مينوه . مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1987.- ص236 .

(3) شرف الدين، عبدالتواب. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات.- الكويت: الكاظمة للنشر والترجمة، 1984.- ص388 .

(4) آمان، محمد محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.- ص25 .

(5) المصدر السابق.- ص ص24-25 .

(6) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984م.- ص347.

(7) آمان، محمد محمد.- مصدر ساق.- ص.

(8) قاسم، حشتم .- مصدر سابق.- ص30 .

(9) تيد، لوسي. أ. مقدمة إلى النظم المكتبية المبنية على الحاسوب؛ ترجمة محمود أحمد أتيم.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1985.- ص319 .

(10) آمان، محمد محمد.- مصدر سابق.- ص25 .

(11) غينشا، كلير وميشال مينو.- مصدر سابق.- ص ص365 - 276 .

(12) محمد، زين الدين. الأنظمة الآلية في المكتبات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.- ص358 .

(13) غينشا كلير، وميشال مينو. مصدر سابق.- ص ص266 - 267 .

ثالثاً: خدمة التكشيف

Indexing Service

القسم الأول: الكشافات:

- المفهوم اللغوي والاصطلاحي للكشاف
- ظهور الكشافات
- أهمية الكشافات
- أنواع الكشافات وأشكالها
- خطوات إعداد الكشافات
- خصائص الكشاف الجيد

القسم الثاني: التكشيف

- تعريفات ومفاهيم
- هل التكشيف علم أم فن أم كلاهما؟
- علاقة التكشيف بالاستخلاص
- خطوات وإجراءات التكشيف
- خصائص وجودة التكشيف
- لغات التكشيف
- أنظمة التكشيف
- طرق التكشيف
- الهوامش والمصادر

القسم الأول

الكشافات Indexes

المفهوم اللغوي والاصطلاحي للكشاف:

أ- المفهوم اللغوي

جاءت كلمة كشاف أو Index بالانجليزية من اللغة اللاتينية وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية Indicate وتعني ذلك الذي يدل على الطريق أي أنه عبارة عن إشارة أو علامة توضح أو تفصح عن الشيء(1). وقد دخلت هذه الكلمة اللغة الانجليزية في القرن السادس عشر بذات معناها اللاتيني حيث وردت في معجم اكسفورد لتعني (قائمة ابجدية توضع في نهاية الكتاب وتتضمن الأسماء والأماكن والموضوعات الخ الواردة في الكتاب مع إشارة إلى مكان ورودها في النص)(2).

أما كلمة كشاف بالعربية فقد وردت في معجم لسان العرب لابن منظور تحت مادة كشف باب الفاء فصل الكاف لتعني أظهر الشيء ورفع الشيء عما يواريه ويغطيه (فالكلمة حديثة الاستعمال).

ب- المفهوم الاصلاحي:

هنالك تعريفات اصطلاحية متعددة للكشاف منها:

1- المواصفات البريطانية رقم (BS3700) تعرف الكشاف بأنه: «دليل منهجي لموضوع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات، ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل، لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب مثل الترتيب الهجائي، يختار لتمكين المستفيد من ايجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضوع أو مكان لكل وحدة»(3).

2- المواصفة القياسية العربية رقم 878-1986 (طرق تفحص الوثائق وتعيين

موضوعات واختيار مصطلحات التكشيف) تعرف الكشاف بأن: «سرد هجائي أو مصنف للموضوعات يشير إلى موقع كل موضوع في وثيقة أو مجموعة من الوثائق»(4).

3- اسكلنج(5) Askling يعرف الكشاف بأنه: «تحليل موضوعي مصنف لمحتويات كتاب أو سلسلة كتب أو دوريات أو كتيبات، وفيه ترتب المداخل الرئيسية أو الفرعية بشكل موضوعي مناسب وترتيب أبجلي وفق قواعد محددة».

وبشكل عام نورد التعريف التالي للكشاف فهو عبارة عن دليل منهجي منظم للمواد والأفكار الواردة في الوثائق أو الدوريات وتكون هذه المواد ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وفرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي مثلاً من أجل سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة».

ظهور الكشافات:

ظهرت الكشافات في الكتب وكان الكشاف في شكله الأول مجرد قائمة بالمحويات. ثم ظهر الترتيب الهجائي للكشافات في الكتب عقب اختراع الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر. وفي القرن السابع عشر ظهرت الكتب العلمية مزودة بالكشافات وقد كانت الكشافات قديماً مقتصرة على أسماء الأشخاص أو الكلمات البارزة في النص وليس على الموضوع.

وفي القرن الثامن عشر بدأت الكشافات الموضوعية بالظهور، ويعتبر وليم فردريك بول رائد كشافات الدوريات في العصر الحديث، فحركة إعداد الدوريات الحديثة ترجع إلى منتصف القرن التاسع عشر، فكان من الكشافات التي صدرت في تلك الفترة Readers Guide to Periodicals Literture الذي أصدره هالس وليم ويلسون واضع مؤسسة حركة التكشيف الحديثة. وتصدر مؤسسة ويلسون عدداً كبيراً من الكشافات الموضوعية المتخصصة(6).

وقد ظهرت الكشافات والحاجة إلى التكشيف نتيجة للأسباب التالية:

أ- تضخم الإنتاج الفكري المنشور في الدوريات.

ب- تعدد لغات الإنتاج الفكري.

جـ- تعدد أشكال النشر.

د- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشابكها مع بعض.

هـ- تعقد احتياجات المستفيدين وحاجاتهم إلى الخدمة السريعة(7).

أهمية الكشافات:

تتمثل أهمية الكشافات في النقاط التالية:

أ- كونها مفاتيح أو أدوات ببليوغرافية تساهم في الوصول إلى المعلومات.

ب- حلقة وصل بين الباحثين ومصادر المعلومات.

جـ- وسيلة سهلة وسريعة للوصول إلى المعلومات ووسيلة من وسائل بث المعلومات.

د- تساهم في تقليل الجهد المبذول والزمن اللازم للبحث عن المعلومات واسترجاعها من مصادرها المختلفة.

هـ- تمكن الباحث من التعرف على مجالات موضوعية جديدة، كما تعرفه على العلاقات بين مختلف الموضوعات(8).

وتقدم رزوقي(9) بعض الأغراض الأخرى للكشافات ومنها:

و- الكشف عن الموضوعات التي أهملت أو حذفت.

س- الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالاكتشافات والاستفسارات المعنية.

ح- إعطاء فكرة شاملة عن موضوع معين.

ط- لاعطاء دليل بمجموعة المصطلحات أو أصل الكلمة.

أنواع الكشافات:

سيتم التمييز بين أنواع الكشافات حسب التصنيف التالي:

أ- حسب مجال التكشيف: أي ارتباط الكشاف بنوع معين من مصادر المعلومات مثل:

أولاً: كشافات الكتب:

تعتبر كشافات الكتب من أقدم أنواع الكشافات وتظهر عادة هذه الكشافات في نهاية الكتب وتبدو قيمة الكشافات أكثر كلما كان حجم الكتاب كبيراً واشتمل على معلومات متنوعة وخاصة الكتب المرجعية كالموسوعات ومعاجم التراجم والأدلة وغيرها. وتظهر في كشافات الكتب المعلومات التالية: اسماء الأعلام والهيئات والأماكن والأنهار والجبال والأحداث التاريخية البارزة والمصطلحات والموضوعات الرئيسية.

وهناك نوعين من كشافات الكتب(10،11):

أ- الكشافات المجردة (غير التحليلية):

في هذا النوع من الكشافات تدرج الموضوعات والأفكار المهمة والأسماء والأحداث والأماكن، الخ المعلجة في الكتاب في مداخل رئيسية معينة ومقننة تتكون غالباً من كلمة أو شبه جملة وترتب هجائياً غالباً، مقابل كل مدخل تدرج أرقام الصفحات التي عالجت أو ناقشت أو تعرضت لهذه المداخل، ويعتبر هذا النوع من الكشافات سهل الإعداد والاستخدام، أما مشكلته الرئيسية فتكمن في أنه يشتت الموضوعات ذات العلاقة وفق ترتيبها الهجائي.

مثال لكشاف غير تحليلي:

أساس البلاغة 42،44،58

أصول الإسعاف الأولي 181،184

الاضداد 38،65،66،79

أطلس حافظ 128،130

الإعلام 106،117

البارع في اللغة 54،59

الببليوغرافيا الجزائية 137،146

البستان 46،57،58

البيت الحديث 184،179

المثال مأخوذ من (كتاب المراجع العربية العامة/ تأليف نزار محمد علي قاسم).

ب- الكشافات التحليلية:

في هذا النوع من الكشافات يتم حصر المداخل الرئيسية أو الموضوعات التي تضمنها الكتاب وعمل التفريعات اللازمة لها، والإشارة إلى الصفحات التي عولجت فيها هذه المداخل وتفريعاتها أيضاً. وعادة ترتب المداخل الرئيسية وتفريعاتها هجائياً، وتتميز هذه الكشافات عن الكشافات غير التحليلية في قدرتها على جمع المداخل والموضوعات ذات العلاقة مع بعضها البعض.

مثال على الكشاف التحليلي:

التصنيف:

أقسام جغرافية 90

أقسام فرعية،85

أقسام فرعية مشتركة، 87

أنظمة، 80

تحليل أرقام، 95،93

رمز، 177،37

العملي،173

نظام التصنيف العشري،81

المثال مأخوذ من (كتاب دليل المكتبات المدرسية/ تأليف محمود الأخرس).

ثانياً: كشافات الدوريات:

لقد برزت الحاجة إلى كشاف الدوريات نتيجة للفيض الهائل من الدوريات في المجالات الموضوعية المختلفة وصدور أعداد كثيرة وهائلة من الدورية نفسها، إضافة إلى أن كشافات الدوريات تساعد الباحثين على استرجاع المعلومات الحديثة

بسهولة ويسر وتوفير الوقت والجهد.

والكشافات في الدوريات تعطي عادة معلومات ببليوغرافية كاملة عن المقالات التي تظهر في دورية ما أو في عدد من الدوريات العامة أو المتخصصة، فالبيانات الببليوغرافية الواجب ذكرها عن المقالة التي ستظهر في الكشاف هي:

- المؤلف الأول للمقال وللمؤلفين المشاركين.
- العنوان الرئيسي الكامل للمقال والعنوان الفعي إن وجد.
- العنوان الكامل للدورية ويفضل أن يوضع تحته خط أو أن يطبع بحروف متميزة.
- رقم المجلد الذي ظهر فيه المقال ويرمز له بالحرف مج بالعربية والحرف Vol بالانجليزية.
- العدد الذي ظهر فيه المقال ويرمز له بالحرف (ع) بالعربية والحرف No بالانجليزية.
- تاريخ صدور العدد ويفضل أن يذكر الشهر والسنة بين قوسين.
- رقم صفحة البدء والانتهاء للمقال ويرمز لها بالحرف (ص ص) بالعربية والحرف pp بالانجليزية.
- رؤوس الموضوعات المناسبة للمقال أو الواصفات في حالة استخدام المكنز لأغراض التكشيف.

وهناك ثلاثة اتجاهات رئيسية في تكشيف الدوريات هي(12):

أ- الكشافات التي تغطي دورية واحدة:

وهي كشافات لدوريات متخصصة في مجال موضوعي معين وتكون مداخل هذه الكشافات عادة مرتبة موضوعياً، هجائياً، وهذه الكشافات تفيد في تتبع المقالات التي نشرتها تلك الدوريات خلال السنة السابقة على صدورها، ومن الأمثلة على هذه الكشافات:

- كشاف رسالة المكتبة التي تصدرها جمعية المكتبات الأردنية.
- كشاف رسالة المعلم الذي تصدره وزارة التربية والتعليم.

- كشاف المجلة العربية للمكتبات والمعلومات التي تصدره المنظمة العربيـة للتربيـة والثقافة والعلوم.

ب- الكشافات التي تغطي دوريات عامة في موضوعاتها:

عادة ما تكون هذه الكشافات موجهة إلى عامة القراء وهذه نادرة لعدم أهميتها وقلة الحاجة إليها مقارنة بكشافات الدوريات المتخصصة ومن أمثلتها:

- كشاف الدوريات العربية، إعـداد عبدالجبـار عبدالرحمـن، وقـد صـدر عـن مركـز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي في بغداد في أربعة مجلدات عام 189م.
- الفهرست وهو كشاف الدوريات العربية يصدر في بيروت عن شركة الفهرسـت للإنتاج الثقافي ويصد أربع مرات في السنة.

جـ- كشافات تغطي عدة دوريات متخصصة في موضوع معين:

ومثل ذلك الكشاف التحليلي للصحف والمجلات العربيـة لمحمـود الشنيطـي والذي غطى الفرة ما بين 1963-1967م. ومن أبرز الأمثلة على هذا الاتجاه في اللغة الانجليزية:

1- Readers Guide to Periodical Literatuer, 1900 New York: Wilson Co, 1905- Vol 1.

2- British Humanitities Index, 1962- London, LA. 1903.

وكل دورية تزود بثلاثة أشكال للكشافات هي: كشاف موضوعي هجائي وهو الكشاف الرئيسي للدورية وكشاف لمؤلفي المقالات وكشاف لعناوين المقالات.

وتقوم كثير من الهيئات المسـؤولة عـن إصـدار الدوريـات بـإصدار كشافـات تراكمية للدوريات الصادرة عنها والكشافات التراكمية تغطي الإصـدارات المتعـددة من مطبوع دوري أو عدة مطبوعات دورية خلال فترة زمنية معينـة، ويقـوم الكشـاف التراكمي على مبدأ دمج الكشافات التي تغطي فترات زمنية قصيرة وتجميعها لتغطي فترة زمنية أطول من عمر الدورية، وذلـك لخلـق أداة شاملـة للبحـث عـن مقـالات ظهرت خلال مدة زمنية طويلة في دورية معينة أو عدة دوريات من أجـل اسـترجاعها،

ويتكون الكشاف التراكمي من ثلاثة أجزاء كشاف المؤلفين، وكشاف الموضوعات وكشاف العناوين.

ومن الأمثلة على الكشافات التراكمية:

1- الكشاف التراكمي لمجلة رسالة المكتبة، 1965-1981 / إعداد ربحي عليان، نجيب الشربجي ويغطي هذا الكشاف المقالات التي ظهرت في رسالة المكتبة منذ سنتها الأولى 1965م وحتى نهاية 1981م، ويضم كل مدخل رئيسي في هذا الكشاف المعلومات الببليوغرافية الكاملة عن المقال مثل مؤلف المقال وعنوان المقال والمجلد والعدد الذي ظهر فيه المقال وتاريخ صدور العدد والشهر والسنة وصفحة البدء والانتهاء للمقال ويتكون الكشاف من ثلاثة أجزاء هي: كشاف المؤلفين ويعتبر الكشاف الرئيسي وكشاف الموضوعات وكشاف العناوين، أما المقالات التي ظهرت في اللغة الانجليزية فقد أدرجت في جزء خاص بها ورتبت جميعاً حسب المؤلف.

2- الكشاف التحليلي لمجلة أفكار 1966م-1986 / إعداد وتحرير إسماعيل أحمد الدباس، إشراف هاني العمد، عمان: وزارة الثقافة والتراث القومي، عمان: 1981.- ص332 .

ويعتبر هذا الكشاف أول كشاف تحليلي شامل لمجلة أفكار التي بدأت في الصدور سنة 1966م، ويهدف هذا الكشاف إلى حصر المواد المنشورة في مجلة أفكار عبر عشرين عاماً سواء كانت دراسات وأبحاث أم مقالات وقصص وقصائد.

3- الكشاف التراكمي لمجلة رسالة المعلم 1980-1985م.

4- الكشاف التراكمي لمجلة دراسات الجامعة الأردنية 1974-1984م.

ثالثاً: كشافات الصحف

وهي الكشافات التي تبوب وتصنف المقالات والدراسات والأخبار وتسهل متابعتها والرجوع إليها بأقل جهد وأقصر فترة زمنية ممكنة، وقد تكون هذه الكشافات فردية أو تجميعية.

أما البيانات البيليوغرافية التي ترد في كشافات الصحف هي:

- عنوان الخبر كاملاً.
- اسم كاتب الخبر أو المقالة (إذا ظهر الاسم).
- رقم العدد
- تاريخ العدد الذي ورد فيه الخبر المقالة بحيث يظهر اليوم والشهر، أما السنة فلا تظهر إذا كان الكشاف يغطي سنة معينة من الجريدج.
- رقم الصفحة ويرمز له بالحرف ص.
- رقم العمود ويرمز له بالحرف عم.
- إذا كان الخبر أو المقال يشتمل على صور فتوضع كلمة مصور بين قوسين في نهاية البيانات.
- إذا كان الخبر يشتمل على تتمة في صفحة أخرى من الجريدة فيضاف الرمز + بعد رقم العمود ويشار إلى الصفحة والعمود والتي ظهرت فيه تتمة الخبر أو المقال.

ومن الأمثلة العربية على كشافات الصحف:

- كشاف جريدة الأهرام وقد صدر العدد الأول منه في بداية عام 1974م، ويصدره مركز التنظيم والميكروفيلم في أعداد شهرية 15 ثم في مجلد سنوي تجميعي، ويفيد هذا الكشاف في تتبع الكتابات والآراء والأخبار والأحداث التي تنشر بصحيفة الأهرام اليومية بالقاهرة.
- كشاف جريدة الثورة في بغداد والذي صدرت منه أعداد عام 1988م، عن مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج.

ومن أبرز الأمثلة الأجنبية على هذه الكشافات في اللغة الانجليزية:

-New York Times Index. V. 1- 1913- N. Y. Times.1913.

-The Times Index. Lonon, 1906- London, Times, 1907-V.

رابعاً: كشافات التشريعات :

وهذه الكشافات خاصة بالقوانين والأنظمة والتشريعات الصادرة عن كل دولة وترد هذه القوانين والأنظمة في الجريدة الرسمية لكل دولة، فالكشافات تساعد على الوصول إلى رقم القانون أو التشريع وتحدد الصفحة الوارد بها في الجريدة الرسمية.

وقد صدر في الأردن عدة كشافات للتشريعات ويمثلها الأدلة التالية:

- دليل القوانين والأنظمة الأردنية السارية المفعول وفق آخر تعديلاتها حتى تاريخ 1/9/1988 / إعداد مصباح أسعد ذياب .- عمان: نقابة المحامين، 1988- 405 ص.
- دليل القوانين والأنظمة الصادرة في الأردن منذ عام 1965-1994 / غالب القرالة- عمان: المؤلف، 1994.
- دليل قوانين وأنظمة الرسوم والطوابع والضرائب والقوانين والأنظمة ذات العلاقة في المملكة الأردنية الهاشمية منذ عام 1947-1993/ غالب القرالة.- عمان: المؤلف، 1993 .- 268 ص.

وجميع الأدلة مرتبة هجائياً حسب الموضوعات وتحت كل موضوع يشار إلى القوانين والأنظمة الخاصة به، مع ذكر وروده في الجريدة الرسمية والصفحة التي ورد فيها.

خامساً: كشافات المواد المصغرة: مثل الميكروفيلم والميكروفيش

وهناك عدة أنظمة لتكشيف الأوعية المصغرة وهي:

أ- التكشيف الومضي أو الترميز بالفواصل الومضية Flash Indexing or Flash Target Coding.

ب- الرموز العينية Eeybal Eharacters.

جـ- التكشيف الأودومتري أو العدادي Odometer Indexing.

د- الترقيم التتابعي(14).

ب- أنواع الكشافات حسب طريقة تنظيم الكشاف ولغة التكشيف، فـهناك الأنواع التالية:

1- الكشاف المصنف Classified Index، وفي هذا الكشاف تجمع المواد وفق رمـوز أو أرقام نظام التصنيف.

2- الكشـاف الموضوعـي الهجـائي Alphabetical Subject Index، وفي هــذا الكشاف تتجمع المواد تحت رؤوس موضوعات متخصصة مقننة مرتبـة هجائيـاً ويعتبر هذا النوع من أهم أنواع الكشافات نظراً لكون الموضـوع مـن المداخـل الرئيسية الأكثر تلبية لاحتياجات المستفيدين.

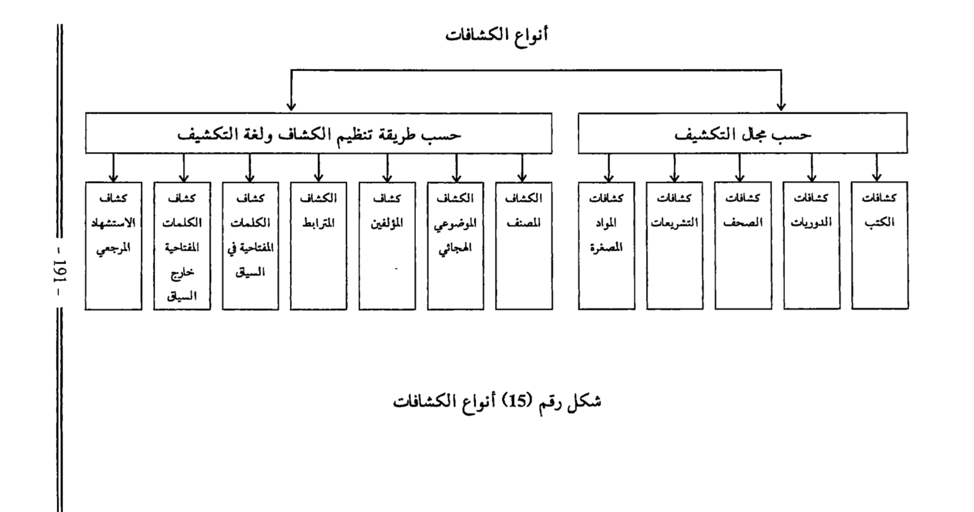
3- كشاف المؤلـف Author Index ترتـب المـواد في هـذا الكشـاف تحـت أسمـاء مؤلفيها.

4- الكشاف المترابط Cross- Reference، يعتمد هذا النوع من الكشافـات علـى استعمال الاحالات والتي هي وسيلة الربط بين المداخل فيما بينها أو المعلومات المتصلة بهذه المداخل وتختلف هذه الروابط مـن كشـاف إلى آخـر تبعـاً لطبيعـة الوثائق التي يم إعداد الكشاف لها.

5- كشاف الكلمات المفتاحية في السياق Key Word in Context، ويعتمـد هـذا الكشاف على المفردات المستعملة في العنـوان ويسـتخدمها وسـيلة لاسـترجاع المعلومات على أن يحافظ على سياق هذه المفردات في العنوان.

6- كشاف الكلمة المفتاحية خارج السياق Key Word Out of Context.

7- كشاف الاستشهاد المرجعي Citation Index وهـذا النـوع مـن الكشافـات لا يـهدف إلى تكشيـف الوثـائق في حـد ذاتـها بـل الوثــائق الــتي أســتندت أو استشهدت بهذه الوثيقـة ويقـوم في حـد ذاتـها بـل الوثـائق الـتي أسـتندت أو استشهدت بهذه الوثيقـة ويقـوم الحاسـب بفـرز هـذه الاستشـهادات وترتيبـها هجائياً حسب اسم المؤلف المستشهد به والمصدر(15).



شكل رقم (15) أنواع الكشافات

أشكال الكشافات:

أما عن أشكال الكشافات فيمكن أيضاً التمييز بينها على أساس التصنيف التالي:

أ- الكشافات التقليدية وهذه تتخذ الأشكال التالية:

1- الشكل المطبوع ويكون مطبوع على شكل كتاب أو ملحق بالدورية.

2- الشكل البطاقي ويكون على شكل بطاقات.

ب- الكشافات غير التقليدية وهذه الكشافات تتخذ الأشكال التالية أيضاً:

1- شكل المصغرات، ميكروفيلم أو ميكروفيش وبخاصة مخرجات الحاسوب (COM).

2- على شكل شريط ممغنط أو قرص ممغنط حيث يكون جزءاً من نظام المعلومات ومن ثم يمكن الاستفادة منها عند عرضها على شاشات المطاريف Terminals المتصلة بالحاسوب(16).

خطوات إعداد الكشاف

يمر إعداد الكشاف بعدة خطوات عملية نلخصها كالآتي(17):

1- تحديد الهدف والغرض من إعداد الكشاف ومن المستفيد من الكشاف.

2- تحديد حدود التغطية وتشمل الحدود الموضوعية التي يغطيها الكشاف والفترة الزمنية والنطاق الجغرافي ونوعيات المواد المراد تكشيفها ولغات المواد الداخلة في نطاق الكشاف.

3- توفير المواد المراد تكشيفها وفحصها فحصاً دقيقاً أي قراءتها قراءة واعية وفاحصة للتعرف على ما تشتمل عليه من معلومات وأفكار.

4- تحليل محتوى الوثائق وتسجيل البيانات المطلوبة على بطاقات بحيث تحمل البطاقة الواحدة البيانات الخاصة بوثيقة واحدة أو بمادة واحدة.

5- عنوان المفردات المميزة في الوثائق بواسطة واصفات أو مصطلحات مناسبة

إعتماداً على رؤوس الموضوعات أو المكانز أو غيرها من الأدوات.

6- إضافة رمز (أرقام أو حروف) لكل واصفة ليدل على مكان وجودها داخل المجموعة المكشفة لأغراض الاسترجاع.

7- تجميع المداخل الناتجة في كل متماسك.

8- عمل الوسائل المكملة عن طريق إنتشار العلاقات الداخلية بين الواصفات أو رؤوس الموضوعات وذلك عن طريق الإحالات (أنظر وأنظر أيضاً) وإعداد المداخل الإضافية بأسماء المؤلفين أو بالعناوين اذا كان المدخل الرئيسي برأس الموضوع أو برقم التصنيف.

9- مراجعة البيانات المطلوبة بدقة تفادياً للأخطاء التي قد تحدث نتيجة للسهو أو لقلة الخبرة.

10- تقرير الشكل المادي للكشاف سواء ظهر الكشاف في شكل بطاقي أو في شكل كتاب وهنا لا بد أيضاً من الإهتمام بالإخراج والطباعة.

خصائص الكشاف الجيد ومعايير تقييمه :

هناك العديد من الخصائص والمعايير الموحدة التي ينبغي الالتزام بها في إعداد الكشافات ويذكر عبدالجبار عبدالرحمن(18)، أهم عناصر الكشاف الجيد اعتماداً على المعايير التي أصدرتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي مع بعض التحويرات والإضافات البسيطة وهي:

أ- التنظيم الموضوعي.

ب- اكتمال الوصف الببليوغرافي.

جـ- الترتيب الهجائي للمداخل.

د- عمق الكشاف ومداه الزمني.

هـ- الإرسال الداخلي والتعريف بالكشاف.

وتقدم رزوقي(19)، بمجموعة من المعايير التي أدرجها بوركو والمعدة لتقرير

قيمة كشافات الدوريات المطبوعة وينطبق هذا على الكشافات المنتجة أو المخرجة آلياً أو المطبوعة بالطباعة العادية وهذه المعايير تشمل:

1- الأمور العامة وتشمل التعليمات والسعة والمختصرات.

2- استمرارية التكرار وسرعة الاستجابة وتشمل فترات الصدور.

3- اكتمال التغطية.

4- جودة الكشافات وتشمل النوع موضوع، مؤلف، عنوان) والكثافة والإسناد واكتمال المداخل.

5- جودة الكشاف المطبوع ويشمل الورق والطباعة والسعر.

أما جرجيس(20)، فيضيف إلى العناصر والمعايير السابقة مجموعة أخرى من العناصر وهي: الناشر، المجال الموضوعي والحداثة، لغة التكشيف، وعوامل أخرى مرتبطة بالمكشف والوثيقة المكشفة مثل الخلفية الموضوعية والخبرة ومعرفة حاجات المستفيدين وطول الوثيقة ولغتها ووضوحها.

القسم الثاني: التكشيف

Indexing

تعريفات ومفاهيم

أ- مفهوم التكشيف Indexing

يزخر النتاج الفكري في علم المكتبات والمعلومات بمفاهيم متعددة للتكشيف وسأثير إلى أبرز هذه المفاهيم، فيعرف محمد فتحي عبدالهادي(21) التكشيف: «بأنه عملية خلق المداخل في كشاف أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة».

ويشير جون روتمان(22) إلى أن التشكيف هو: «الدليل المنهجي للمواد التي تحتويها المجموعات أو المطبوعات أو المفاهيم المستمدة منها». ويورد المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية(23) ANSI التعريف التالي للتكشيف: «تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف» وتقدم أثرتون(24) تعريفاً أكثر شمولاً تبين فيه أن مصطلح التكشيف: «يستعمل للدلالة على عملية التحقق وتحديد الواصفات أو رؤوس الموضوعات لإحدى الوثائق بما يكفل التعريف بمحتواها الموضوعي وبحيث يمكن للكشاف الناتج أن يساعد في استرجاع وثائق معينة».

ب- نظام التكشيف Indexing System

هو مجموعة من الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع والبحث(25).

جـ- لغة التكشيف Indexing Language

مجموعة من الرموز أو المصطلحات التي تستخدم في التعبير عن المحتوى الموضوعي للوثائق(26).

هل التكشيف علم أم فن أم كلاهما معاً؟

تشير معظم الدراسات المتعلقة بالتكشيف بأن التكشيف علم وفن، فالتكشيف كعلم يتطلب من المكشف أن يكون على دراية وافية وحديثة بالتقنيات والمكنز والموضوع المحلل ولغة الوثيقة ويكتسب المكشف هذا بالدراسة والممارسة. أما التكشيف كفن فإنه عملية فهم الجوانب الحساسة في حاجات المستفيدين والقدرة على الاستيعاب السريع لمحتوى الوثيقة وتمثيل ذلك بأنسب الواصفات مرتبة في تتابع منطقي يلبي حاجة المستفيد وتشير بيدس(27)، بأن التكشيف ليس فناً خالصاً لأنه لا يشجع على الإبداع الفردي والبعد عن القواعد أو المبادئ وهو ليس علماً خالصاً لأنه أسلوب عملي وتجريبي ولأنه لا يطور أو يطوع القوانين العالمية الممكن تطبيقها.

علاقة التكشيف بالاستخلاص والتصنيف والفهرسة الموضوعية:

أ- التكشيف والاستخلاص:

يشير حشمت قاسم(28)، بأنه إذا كان التكشيف هو التحليل من أجل أعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثيقة، فالتكشيف هنا يمثل المستوى الأول للتحليل، وإذا كان الاستخلاص هو التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من وسائل وأفكار ومعلومات فالاستخلاص هنا يمثل المستوى الثاني للتحليل.

وقد حدد لانكستر(29)، أوجه الشبه بين الاسخلاص والتكشيف بأنهما وثيقا الصلة إذ أن كليهما يتضمنان إعداد تمثيل للمحتوى الموضوعي للوثيقة فمن يعد المستخلص يكتب وصفاً نصياً أو خلاصة للوثيقة، بينما يصف المكشف محتواها باستخدام مصطلح التكشيف واحداً أو أكثر يختارها من قائمة من قوائم المفردات المنطقية، كما بيّن لانكستر أيضاً أن التمييز بين التكشيف والاستخلاص بدأ بالتلاشي فقط تطبع قائمة مصطلحات الكشاف لتشكل مستخلصاً جزئياً من جهة كما يمكن تخزين نص المستخلص في نظام محوسب بطريقة تكون أداة البحث فيها بواسطة تركيبات كلمات واردة في النص من جهة، وتستخدم المستخلصات في بعض قواعد البيانات بدل مصطلحات الكشاف لتوفير نقاط وصول إلى المواد.

ب- التكشيف والتصنيف والفهرسة الموضوعية:

تتفق العمليات الثلاث التكشيف والتصنيف والفهرسة الموضوعية في أنها تهدف إلى وصف المحتوى الموضوعي للوثائق ولهذا فإن الخطوة الأولى في العمليات الثلاث واحدة وهي التحليل الموضوعي أو تحديد ماهية الوثائق غير أن هذه العمليات الثلاث تختلف في الخطوة الثانية من حيث ترجمة التحليل الموضوعي إلى لغة التكشيف أو لغة التصنيف أو لغة الفهرسة ففي التكشيف يترجم المحتوى الموضوعي إلى مصطلحات مأخوذة من قائمة معدة لهذا الغرض سواء من قائمة رؤوس موضوعات ام مكنز، أما في التصنيف فيترجم الموضوع إلى رمز مناسب مأخوذ من نظام التصنيف، ولكن في الفهرسة الموضوعية يترجم المحتوى الموضوعي إلى رأس موضوع واحد أو أكثر(30).

خطوات وإجراءات التكشيف:

تتطلب عملية التكشيف مجموعة من المعارف والمهارات التي يصار إلى إيجادها لدى المكشف وتنميتها باستمرار وذلك باعتبارها عملية فنية تتميز بخصائص محددة وسيتم في هذه الدراسة مناقشة عامة للإجراءات والخطوات الأساسية لتكشيف مختلف أنواع الوثائق مع التركيز على الدوريات لأنها تحتل أهمية كبرى في مجال البحث والاسترجاع، إن تحديد الخطوات والإجراءات المتبعة في عملية التكشيف أمر ضروري لأي مكشف. ولذلك فقد تضمنت المواصفة القياسية العربية رقم 878-1986 الصادرة عن جامعة الدول العربية. الأمانة العامة، مركز التوثيق والمعلومات بعنوان: «التوثيق: طرق تفحص الوثائق وتعيين موضوعاتها، واختيار مصطلحات التكشيف»، فقد بينت بأن التكشيف يتكون بصورة أساسية من المراحل الثلاثة التالية، مع أن هذه المراحل قد تتداخل أثناء التنفيذ العملي:

أ- تفحص الوثيقة وتقرير محتواها الموضوعي.

ب- تحديد المفاهيم الرئيسية الموجودة في الموضوع.

جـ- التعبير عن هذه المفاهيم بمصطلحات لغة التكشيف(31).

وقد أشارت المواصفة الدولية رقم 5963 الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) تحت عنوان "Documentation For Examining Documents Determining Their Subjects and Selecting Index Trems إلى أن عملية التكشيف تنقسم إلى ثلاثة مراحل هي:

أ- فحص الوثيقة والتعرف على المحتوى الموضوعي لها.

ب- تحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع.

جـ- ترجمة المفاهيم المختارة إلى المصطلحات المستخدمة في لغة التكشيف(32).

ويلاحظ أن هناك تطابق في المراحل التي تمر بها عملية التكشيف بين المواصفتين المذكورتين ويشير المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية (ANSI) بأن عملية التكشيف تنطوي على خطوتين هما:

أ- التقاط الأفكار أو المفاهيم القابلة للتكشيف والتي وردت بالوثيقة.

ب- التعبير عن هذه الأفكار أو المفاهيم بلغة نظام التكشيف(33).

ومن جهة أخرى نجد أن جون روثمان قد حدد العمليات التي تتم أثناء عملية التكشيف بما يلي:

أ- فحص المجموعات.

ب- تحليل محتوياتها.

جـ- عنونة المفردات المميزة في المجموعة بواسطة وسائل تعريفية مناسبة.

د- إضافة المكان المحدد لكل وسيلة تعريفية داخل المجموعة من أجل استرجاعها(34).

ويرى فيكري ويسايره في ذلك كل من جلكرايت وهتشنز بأن هناك ثلاث خطوات رئيسية في عملية التكشيف هي:

أ- التحليل أو التفسير يتحقق فيها المكشف عن مقاصد المؤلف والرسائل التي يريد بثها أي الموضوعات التي يعالجها النص.

ب- التخليص أي تحديد الموضوعات التي يراها المكشف جديرة بالتكشيف.

جـ- الترجمة حيث يقوم المكشف في هذه الخطوة بالتعبير عن الموضوعات التي وقع عليها الاختيار باستعمال لغة التكشيف(5).

خصائص وجودة التكشيف:

بعد أن بينــا أن عمليـة التكشيـف تنطـوي علـى تحليـل المحتـوى الموضوعـي للوثائق المكشفة والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف، إلا أن هذه العمليـة تحكمها مجموعة من الخصــائص والمعايـير، فتشـير المواصفـة القياسـية العربيـة رقـم 878-1986 أن جودة التكشيف تعتمد على العوامل التالية:

1- مؤهلات المكشف وخبرته.

2- جودة أدوات التكشيف.

3- يجب أن يكون لدى المكشف معرفة كافيــة بـالحقل الـذي تغطيـه الوثـائق الـتي يكشفها.

4- مرونة لغة التكشيف المستعلمة.

5- تتحقق جودة التكشيف بفعالية أكبر اذا كان لدى المشكفين اتصــل مبـاشر مـع المستفيدين(36)، ويبين غنشيا بأن جـودة التكشيـف تعتمـد علـى مجموعـة مـن المعايير ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1- الشمول ومعنى ذلك أن كل المحـاور والمفـاهيم والأشيـاء الـتي تتناولهـا الوثيقـة موجودة في الكشاف.

2- الانتقائية ومعنى ذلك أنه لم يتم انتقاء سوى المعلومات التي تهم المستفيدين.

3- الدقة ومعنى ذلـك أن يقـدم الوصـف محتـوى الوثيقـة بـأدق شكـل ممكـن وأن يتجنب استخدام واصفات كثيرة العمومية أو بالغة بالدقة.

4- وحدة الشكل ومعنى ذلك أنه عندما يقوم بـالتكشيف مكشـف غـير المشكـف الأصلي أو المستفيد فإنه يقوم باتباع نفس الأسلوب لوصف نفـس الوثيقـة أو الوثائق المتصلة بالموضوع(37)، ومن جهة أخرى لجد حشمت قاسم(38)، يشـير إلى أن عملية التكشيف تنطوي على أربعة خصائص رئيسية هي:

1- الشمول أو الإحاطة Exchaustivity

ويعني بلاختصار عدد الأفكار أو المفـاهيم الـتي تحتويـها الوثيقـة والـتي يمكـن

إبرازها بواسطة مصطلحات التكشيف.

2- التعمق: Depth

وهو مصطلح عام في التكشيف يستخدم بأكثر من معنى واحد، فهناك من يتسعمله للدلالة على مدة الدقة في تحديد معالم الفئات أو الأقسام الموضوعية، بينما يستعمله آخرون للدلالة على مدى الإلمام بكل الموضوعات التي تعالج الوثيقة عند تكشيفها، وهو هنا يكاد يكون مرادفاً للشمول أو الإحاطة وإذا سلمنا بوجود التكشيف المتعمق فإنه من الممكن أن يكون هناك نمط مقابل وهو التكشيف السطحي.

3- التخصيص: Specificty

ويعني وجوب تشكيف الموضوع تحت المصطلح الأكثر تخصيصاً الذي يغطي الموضوع بأكمله، ويرتبط التخصيص في التكشيف بنوعية المصطلحات التي توفرها لغة التكشيف للمشكف، فإذا كانت المصطلحات الكشفية المستعملة تتطابق تماماً مع الموضوعات وتصفها أو تدل عليها على وجه التحديد حينئذ يكون التكشيف مخصصاً، أما إذا كانت المصطلحات الكشفية المتوافرة لا تطابق الموضوعات على وجه التحديد فإن اللغة تكون حينئذ أقل تخصيصاً.

4- الأطرادة: Consistency

ويقصد به التوحيد والاتساق فيما يتخذه المكشف الواحد أو مجموعة المشكفين من قرارات في عملية التكشيف، وإذا كان التخصيص من العوامل النوعية الهامة في التحليل الموضوعي، فإن الشمل عامل كمي هام ويتأثر الاطراد بعدد من العوامل أهمها: لغة التكشيف، ومدى الشمول، وحجم لغة التكشيف ومدى تخصيصها، وخبرات المشكفين ومؤهلاتهم والتخصص الموضوعي للوثائق، ونوعية الأدوات المعاونة المتوافرة في أيدي المكشفين.

لغات التكشيف:

لقد أوضحت في بداية الحديث عن التكشيف بأن لغة التكشيف هي مجموعة

من الرموز أو المصطلحات التي يستعملها المشكف في التعبير عن نتائج تحليلية للمحتوى الموضوعي للوثائق ويمكن أن نميز بين نوعين من لغات التكشيف هما:

أ- لغة التكشيف المقيدة Controlled

وتعني أن المصطلحات المقبولة للاستخدام في الكشافات المعتمدة هي اللغة المقيدة التي تظهر في قائمة ويقوم المشكف باختيار وتحديد المصطلحات للوثائق وفقاً لهذه القائمة المحددة للمصطلحات ويعتبر المكنز من أهم أشكال لغة التكشيف المقيدة(39).

ب- لغة التكشيف غير المقيدة Uncotrolled

وهي اللغة الناتجة عن ممارسة المكشفين لعملية التحليل دون التقيد بلغة محددة سلفاً،فهذه اللغة تتميز بمقدار ما تكلفه للمكشفين من حرية في اختيار المصطلحات أو المداخل الكشفية من نصوص الوثائق التي يتم تحليلها(40).

ويرى الباحث أنه اذا كانت اللغة تعتمد على الرموز العددية كما هو الحال في أنظمة التصنيف أو تعتمد على المصطلحات المأخوذة من قوائم رؤوس الموضوعات أو المكانز فهي لغات اصطناعية.

أنظمة التكشيف:

هناك نوعين من أنظمة التكشيف المستخدمة في تكشيف الوثائق بكافة أشكالها سواء الكتب أو الدوريات وغير ذلك، وهما:

1- نظم التكشيف التقليدية: وهذه النظم عبارة عن محاولات وجهود فردية اعتمدت على الجهد الشخصي والخبرة المكتسبة من ممارسة عملية التكشيف ومنها(41).

أ- قواعد كتر:

والذي قدم أول محاولة منهجية لمعالجة المدخل الموضوعي في الفهارس والكشافات، فقد أصدر كتر، كتابه قواعد الفهرس القاموس سنة 1876م، وقسم فيه قواعده الخاصة بالمدخل الموضوعي إلى قسمين:

الأول: خاص برؤوس الموضوعات وأشكالها.

الثاني: خاص بالإحالات.

ومن قواعده المشهورة:

أدخل العمل تحت رأس موضوعه مباشرة وليس تحت رأس القسم الذي يشتمل على ذلك الموضوع.

ومن أشكال رؤوس الموضوعات التي اقترحها: موضوع يرتبط بآخر بواسطة حرف جر، الاسم المسبوق بصفة، الاسم المسبوق باسم آخر، جملة أو عبارة.

وقد اقترح عمل الاحالات اللازمة من الموضوعات العامة إلى الموضوعات المتفرعة عنها، والاحالات بين الموضوعات المترابطة.

ب- التكشيف المنهجي لكايزر:

وقد تضمنه كتابه الذي نشر عام 1911م، وركز فيه على أن الموضوعات يجب أن تحلل إلى المحسوس الذي يمثل الأشياء، والمصطلحات المجردة، وإلى العملية التي تمثل حالة المحسوس أو طريقة المعالجة للموضوع.

مثل: إنتاج الأسمنت ، الأسمنت – إنتاج أما إنتاج الأسمنت في الأردن، فيصبح من وجهة نظر كايزر:

الأردن– الأسمنت– إنتاج

وهو يفضل الترتيب المنهجي للرؤوس الفرعية، بدلاً من الترتيب الهجائي، فهو يجمع الأماكن معاً، وكذلك العمليات.

ونستنتج من ذلك أن الرؤوس الفرعية لا ترتب ترتيباً منهجياً واحداً< ولم يهتم كايزر أحياناً باستعمالات القراء وعاداتهم فيها في بعض الحالات.

جـ- فئات رانجاناثان:

وهذا النظام، عبارة عن فئات اقترحها رانجاناثان في كتاب تقنين الفهرس القاموس، وقد اقترح فئات خمسة هي: الطاقة، المادة، الشخصية، المكان، الزمان.

مثال: إنتاج الحديد.

في نظام كايزر: الحديد/ إنتاج.

في نظام رانجاناثان: إنتاج / الحديد.

د- نظام كوتس:

وصدر عام 1960م، في كتابه الفهارس الموضوعية، وقد لخص كوتس في كتابه هذا كل الأعمال السابقة، وقد استخدم مصطلحين: هما: الشيء، الفعل.

ويقول أنه بالتحليل الكافي للموضوعات، وباستخدام نظام الإحالات، يستفاد من الكشاف الموضوعي الهجائي بشكل عام.

هـ- التكشيف المتسلسل (التتابعي):

وهو يستخدم أساساً في إعداد الكشاف الموضوعي الهجائي للفهرس المصنف.

مثال: لو أردنا إعطاء رأس موضوع وإحالات لوثيقة عن الهندسة الالكترونية، صنفت حسب نظام ديوي تحت الرقم 621،3 فإن السلسلة ستكون:

600 تكنولوجيا

620 هندسة

621 الفيزياء التطبيقية

621.3 الهندسة الالكترونية

فرأس الموضوع المباشر سيكون، هندسة الكترونية، ثم سيرتبط هذا الموضوع بالرؤوس المتصلة في السلسلة بالإحالات التالية:

الهندسة، انظر أيضاً، هندسة الكترونية.

تكنولوجيا، أنظر أيضاً، هندسة.

و- التكشيف المصنف:

وفيه تعطى المداخل أرقام خطة التصنيف المستخدمة، ثم ترتب هذه المداخل حسب الأرقام.

من فوائد هذا التكشيف، أنه يجمع كل ما يتعلق بالموضوع وتفريعاته في مكان واحد، ولكن يجب على القارئ أن يعرف نظام التصنيف المتبع حتى يتمكن من استخدامه والاستفادة منه بسهولة يسور.

2- أنظمة التكشيف الآلية:

يقصد بالتكشيف الآلي اختيار الحاسب للمداخل المحررة والمعدة يدوياً من قبل المكشفين ويمكن أن يقوم التكشيف الآلي والموضوعي الكامل بدور فعّال في إنتاج كشافات الكتب والدوريات والتكشيف الآلي يعتمد على وجود المادة المكشفة مختزنة على وسائط مقروءة آلياً، حيث يستخدم الحاسب الآلي لتبويب وصياغة وتحديث وتجميع وطباعة الكشافات.

طرق التكشيف الآلي:

هناك عدة طرق للتكشيف الآلي هي:

أ- التحليل الإحصائي:

وتقوم فكرة منهج التكشيف هذه على فرض أنه كلما كثر عدد مرات استخدام كلمات معينة في الوثيقة فإنها تشير إلى محتويات الوثيقة ومواضيعها وعلى أساس هذه الفرضية فإن الحاسب الآلي يتولى سرد جميع الكلمات في الوثيقة وتجميعها ثم ترتيبها هجائياً وحساب عدد مرات ورودها في الوثيقة مع استبعاد الحروف والمفردات عديمة الدلالة التي تم اختيارها مسبقاً. فعدد الكلمات هو الأساس في منهج التكشيف وفي تطبيقات الحاسب الآلي.

وهناك نقاط عدة تحدد استخدام الأسلوب الإحصائي في اختيار المصطلحات وهي:

1- وزن مواقع الكلمات مثل كلمة تقع في عنوان الوثيقة فإنها تعطي وزناً أعلى من الكلمة التي تظهر في نص المقال أو الوثيقة.
2- وزن التكرار النسبي ويعتمد على العلاقة بين عدد مرات استخدام الكلمة في الوثيقة التي تم تكشيفها وبين عدد مرات استخدام الكلمة نفسها في عينة من

وثائق أخرى.

3- استخدام مقاطع الأسماء فقط تستخدم الأسماء والصفات في التكشيف كمصطلحات.

4- استخدام المكانز.

5- استخدام عوامل الارتباط الإحصائية.

ب- تحليل التراكيب والدلالات اللغوية:

وهذه الطريقة تحدد الدلالاة الغوية التي تساعد في معرفة العلاقات بين الكلمات والمفاهيم وطبعاً مثل هذه البحوث والدراسات تعتمد على التعاون المشترك بين علماء اللغات وعلماء المعلومات وكان نتيجة هذا التعاون ظهور بعض التطبيقات مثل:

1- تكشيف كلمات مفردة مجردة من الزوائد.

2- إنشاء قواميس ومكانز مرجعية للاعتماد عليها في اختيار المصطلحات.

3- محاولة تبني أساليب وأنظمة تصنيف أخرى تهدف إلى تجميع الكلمات حسب علاقاتها الموضوعية(42).

أنواع نظم التكشيف الآلية:

تقسم نظم التكشيف الآلية إلى الأنواع التالية:

أولاً: التكشيف الحر (المطلق): ويطلق على هذا النوع تكشيف الكلمات **Word Indexing** وتنقسم هذه النظم إلى الأنواع التالية:

أ- كشافات التباديل **Permuted Indexing**:

وتسمى هذه الكشافات بكشاف الموضوع حيث يقوم الحاسب بإعادة ترتيب المداخل المشتملة على المفردات المهمة التي ورد ذكرها في عناوين المقالات والكتب أو الفصول من الكتب المنظمة في عملية التكشيف هجائياً كل كلمة هامة تعتبر مدخلاً رئيسياً وثانوياً في آن واحد(43)، وهناك عدة أنواع من كشافات التباديل منها:

1- كشافات الكلمات الدالة في السياق (Key Word in Context (KWIC

وهو من أقدم الكشافات المنتجة آلياً وأكثرها فائدة وعادة ما يسمى بالكشاف الدوار للعناوين كما يعرف بالكلمات الدالة في السياق، اقترح هذا النظام لأول مرة سنة 1856م، من قبل مكتبي بريطاني يدعى اندريا كريستا دورو، حيث قام بتحريك مفردات العنوان واعتبارها مداخل رئيسية لذلك العنوان.

2- كشاف الكلمات الدالة في التصنيف العشري العالمي Key Word Inudc (KWUC)، ويعتمد هذا الكشاف في ترتيبه على التقسيمات الخاصة بالتصنيف العشري العالمي هذا وقد نظم الكشاف بإدراج الأقسام العاملة من نظام التصنيف مع ذكر الكلمات المفتاحية التي وردت في العناوين مرتبة هجائياً تحت كل قسم.

3- كشاف الكلمات الدالة المضافة إلى السياق (كواك Key Word Augmented in Context (KWAC) ويتم إنتاج هذا النوع من الكشافات بإضافة كلمات مفيدة من مضمون المقال إلى العنوان ويحتاج هذا العمل عادة إلى متخصصين بالموضوعات المختلفة.

4- كشاف الكلمات المفتاحية خارج السياق (كووك Key Word Out of Context، ويتضمن هذا الإجراء استخلاص الكلمات والعبارات المفتاحية من سياق العنوان متبوعة بذكر العنوان الكامل وبشكله الطبيعي دون حذف، وبهذا فإن الكلمة المفتاحية تعزل كمدخل إلى الكشاف مع إعادة طبع تلك الكلمة مرة أخرى حسب وجودها في سياق العنوان.

5- كشاف المؤلفين والكلمات (وادكس) Word, Auther Index حيث يتألف هذا الكشاف من كلمات مفتاحية قد تكون كلمات مفيدة في العنوان أو اسم المؤلف ومعتمداً في شكله على نموذج كشاف الكلمات المفتاحية خارج السياق، تتبع كل كلمة مفتاحية العنوان الكامل، اسم المؤلف ورقم الوثيقة والتي تقود إلى مقال معين في مكان آخر في الكشاف(44).

ب- كشافات النصوص Concordance

وهي عبارة عن كشاف هجائي للكلمات الواردة في إحدى الوثـائق في سـياق محدد ويتم إعداد هذا النوع من الكشافـات دون تمييـز بـين الكلمـات، فكـل كلمـة يشتمل عليها النص تعتبر مدخلاً كشفياً(45).

جـ- كشافات الاستشهاد المرجعي Citation Indexes

وتعتمد هذه الكشافات على الاعتراف بوجود علاقة موضوعية بـين الأعمـال العلمية القديمة والأعمال العلمية التي تليـها، أي بـين الوثـائق الـتي يسـتشهد بـها والوثائق التي ترد بها الاستشهادات(46).

ويشير كنت(47) بأن الأساس المنطقي الذي تستند آلية كشافـات الاسـتشهاد المرجعي مؤداه أن إشارة مؤلف أحد الوثائق إلى وثيقة لمؤلف آخر، تعتبر دليـلاً فعليـاً على وجود نوع من العلاقة بين موضوع الوثيقة المشار إليها وموضـوع وثيقتـه هـو، ولهذا يتم تجميع كل الإشارات الخاصة بالوثائق التي اعتمد عليها في الإنتاج الفكري معاً في دليل.

ثانياً: التكشيف المقيد Controlled Indexing

يقصد بالتكشيف المقيد الإختبار الدقيق للمصطلحات المستعملة في الكشاف لتجنب تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها البعـض تحـت مداخـل كشفيـة وذلـك باعتمـاد قائمـة مقننـة للواصفـات المصطلحـات، كاسـخدام المكـانز كمـا أن هـــذه الكشافات تتطلب مزيداً من التحكم في استعمل اللغة المســموح بـها في تسـجيل وتحليـل إحـدى الوثـائق المطبوعـة وهنـاك عـدة طـرق لممارسـة التحكـم في عمليـة التكشيف تشمل:

أ- التحكم في الموضوعات التي يمكن اختيارها.

ب- التحكم في عدد الجوانب التي يمكن اختيارها.

جـ- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن نتائج التحليل(48).

ثالثا: التكشيف المتناسق CO- Ordinated Indexing

ويطلق عليه أيضاً تكشيف المصطلح الواحد. ويقسم هذا النوع من التكشيف إلى نوعين هما(49):

أ- التكشيف مسبق الربط Pre- Coordinated Indexing

وفي هذا النظام يتم الربط بين المصطلحات في المدخل الكشفي أثناء عملية التكشيف اعتماداً على قوائم رؤوس الموضوعات أو المكانز أثناء عملية البحث وفي هذا النظام في التكشيف لا يسمح للباحث بإجراء أي عمليات تركيب أو ربط للمصطلحات المستخدمة.

ب- التكشيف لاحق الربط Post- Coordinated Indexing

وفي هذا النوع من التكشيف يتم الربط بين المصطلحات المستخدمة في التكشيف أثناء البحث. والسبيل الوحيد لإعفاء هذا النظام من أي حاجة إلى الربط وإعطاء المستفيد الفرصة لأن يقوم بنفسه بإجراء الربط في مرحلة البحث والاسترجاع ويمكن أن يتحقق ذلك بإنشاء ملفات مقلوبة **Incerted Files** مشتملة على المصطلح الدال على الموضوع بأرقام الوثائق التي تعالج هذا الموضوع.

أدوات التكشيف الآلي:

إن أبرز هذه الأدوات وأكثرها حداثةً هو المكنز وسوف نتناول ماهية المكنز ووظيفة المكنز في لغات التكشيف.

أ- مفهوم المكنز Thesaurus

تعرف المنظمة الدولية للتقييس **International Standardization Organization (ISO)** والمكنز من حيث الوظيفة هو وسيلة ضبط للمصطلحات وتستخدم للترجمة من اللغة الطبيعية للوثائق أو المكشفين أو المستفيدين إلى لغة نظام أكثر تعقيداً (لغة التوثيق، لغة المعلومات) وتعرفه من حيث البناء بأنه لغة مضبوطة وديناميكية تتكون من المصطلحات المتصلة ببعضها البعض دلالياً وهرمياً والتي تغطي أحد حقول المعرفة(52). فالمكنز هو أداة المشكف وهو أيضاً أداة الباحث

وكلاهما مستفيد منه فالمكشف يعتمد عليه في الحصول على الواصفات المناسبة التي يستخدمها في وصف محتويات الوثائق والباحث يعتمد عليه أيضاً في الحصول على الواصفات المناسبة التي يستخدمها في وصف حاجاته(53).

ويشبه المكنز قائمة رؤوس الموضوعات التقليدية لكنه يختلف عنها من الناحية الشكلية وطريقة العرض للمصطلحات.

وهناك أنواع متعددة من المكانز منها:

1- المكانز المتخصصة.

2- المكانز العامة.

3- المكنز المصغر.

4- المكنز أحادي اللغة.

5- المكنز متعدد اللغات.

6- المكنز الهجائي والمكنز المصنف.

7- المكنز الوجهي(54).

ب- وظيفة المكنز في لغات التكشيف:

يعد المكنز الأداة الرئيسية في عملية التكشيف باعتباره ركيزة الترجمة من اللغة الطبيعية لأوعية المعلومات إلى لغة النظام ومن هنا فإن وظيفته في لغات التكشيف يمكن إجمالها بما يلي(55):

1- إحلال لغة صناعية منتظمة بدل اللغة الطبيعية بما تحتويه من تعابير ومفردات منوعة يصعب التحكم بها في أنظمة المعلومات.

2- تنظيم المصطلحات بطريقة تظهر العلاقات المختلفة بين المفاهيم المستخدمة في المكنز.

3- توفير الوقت والجهد بتقييس المواصفات الموضوعية التي يستخدمها المكشف والباحث.

4- زيادة التحكم باسترجاع الوثائق المختزنة وفقاً لاحتياجات البحث الموضوعية والمحددة.

الهوامش والمصادر

(1) أحمد حسن سعيد. المكتبات المتخصصة ودورها في التنمية.- عمان: دار الضياء 1984.- ص99 .

(2)Hornby. As. Oxford Advanced Learners Dictionary of English As. Hornby: Chief Apcowie.- th. ed.- London: Oxford, 1989.- p.634.

(3) British Standards Institute. Preparation of Idexs to Book, Periodicals and Other Publciations, BS 3700, London: The Institute, 1976.- PI.

(4) المجلة العربية للمعلومات، عدد خاص.- مج8 ع2 (1987).- ص119 .

(5) عليان، ربحي.- الكشاف التراكمي لمجلة رسالة المكتبة 1965-1981.- إعداد ربحي عليان، نجيب الشربجي.- رسالة المكتبة.- مج 16 ع4، (1981).- ص5 .

(6) عبدالهادي، محمد فتحي. التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات.- جدة: مكتبة العلم، 1982.- ص22-23 .

(7) عبدالهادي، محمد فتحي.- نفس المصدر السابق.- ص12-13

(8) الهمشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات/ تأليف عمر أحمد الهمشري، ربحي مصطفى عليان.- عمان: المؤلفان، 1990.- ص ص255-256 .

(9) رزوقي، نعيمة حسن. استخدام الحاسبات الإلكترونية في إخراج وإنتاج كشافات الدوريات.- بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985.- ص15.

(10) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص ص23-24 .

(11) بيدس، رشا برغوثي. دليل التكشيف والاستخلاص.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1978.- ص17 .

(12) بيدس، رشا برغوثي.- نفس المصدر السابق.- ص ص19-26

(13) القنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات.- بغداد: دار الشؤون الثقافية العامة، 1992.- ص199 .

(14) بيدس، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص ص24 -27 .

(15) بيدس، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص ص19-26 .

(16) بيدس، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص14 .

(17) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص ص97-102

(18) عبدالرحمن، عبدالجبار. كشافات الدوريات العربية: دراسة تحليلية للكشافات التراكمية المنشورة في الوطن العربي.- التوثيق الإعلامي.- مج7، ع2 (1988).- ص ص31-46 .

(19) رزوقي، نعيمة حسن.- مصدر سابق.- ص ص 70-73 .

(20) جرجيس، جاسم محمد. كشافات الدوريات العربية: دراسة حصرية تقويمية/ جاسم محمد جرجيس، محمد حسن الخفاجي.- التوثيق الإعلامي.- مج9، ع1 (1990).- ص ص45-67 .

(21) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص11 .

(22) بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية.- الرياض: دار المريخ، 1988.- ص167 .

(23) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984 .- ص161 .

(24)أثرتون، بولين. مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها/ بولين أثرتون؛ ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981.- ص274 .

(25) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص161 .

(26) أتيم، محمود أحمد. الدليل العملي للتحليل الموضوعي والتكشيف.- تونس: جامعة الدول العربية، مركز التوثيق والمعلومات، 1987.- ص9 .

(27) بيد، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص ص9-10 .

(28) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص161 .

(29) لانكستر، فريدريك ويلفرد. مبادئ التكشيف الموضوعي والاستخلاص/ أعده فريديك ويلفريد لانكستر؛ عربه وأضاف بعض فصوله محمود أحمد أتيم.- تونس: جامعة الدول العربية، مركز التوثيق والمعلومات، 1990.- ص219 .

(30) أتيم، محمود أحمد.- مصدر سابق.- ص ص13-15 .

(31) المجلة العربية للمعلومات، عدد خاص.- مصدر سابق.- ص ص120-124 .

(32) إسماعيل، فؤاد أحمد. التكشيف: طرق تفحص الوثائق لتحديد موضوعاتها واختيار مصطلحات التكشيف المناسبة لها.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- ص3، ع2، (1983).- ص ص105-129 .

(33) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص161 .

(34) بدر، أحمد.- مصدر سابق.- ص 167 .

(35) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص170 .

(36) جامعة الدول العربية. الأمانة العامة ، مركز التوثيق والمعلومات.- مصدر سابق.- ص125 .

(37) غنيشا، كلير. مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق/ كلير غنيشا، ميشال مينو؛ ترجمة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.- تونس: المنظمة، 1987.- ص175 .

(38) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص ص163-166 .

(39) عبدالهادي، محمد فتحي. العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات.- المجلة العربية للمعلومات.- مج4، ع2 (1983).- ص41

(40) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص184 .

(41) حسن، سعيد أحمد.- مصدر سابق.- ص ص106-108 .

(42) بيدس، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص ص30-33 .

(43) رزوقي، نعيمة حسن.- مصدر سابق.- ص37 .

(44) رزوقي، نعيمة حسن.- مصدر سابق.- ص ص45-56 .

(45) كنت، آلن. ثورة المعلومات: استخدام الحاسبات الالكترونية في اختزان المعلومات واسترجاعها؛ ترجمة حشمت قاسم، شوقي سالم.- ط2.- الكويت: وكالة المطبوعات، 1979.- ص139 .

(46) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص203 .

(47) كنت، آلن.- مصدر سابق.- ص163 .

(48) كنت، آلن.- مصدر سابق.- ص154 .

(49) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص40 .

(50) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص40 .

(51) قاسم، حشمت.- مصدر سابق.- ص190 .

(52) أتيم، محمود أحمد- مصدر سابق.- ص ص29-30 .

(53) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص42 .

(54) عبدالهادي، محمد فتحي.- مصدر سابق.- ص194 .

(55) بيدس، رشا برغوثي.- مصدر سابق.- ص35 .

رابعاً: خدمة الاستخلاص

Abstracting Service

- مفاهيم وتعريفات
- ظهور المستخلصات
- أهمية المستخلصات
- أنواع المستخلصات
- الاستخلاص الآلي
- إعداد المستخلصات
- طرق بث المستخلصات
- خدمات الاستخلاص العالمية
- الهوامش والمصادر

مفاهيم وتعريفات

1- المستخلص Abstract

هنـاك تعريفـات متعــددة وردت في أدبيــات علــم المكتبــات والمعلومــات للمسـتخلص والـتي منـها: تعريــف المؤتمــر الــدولي للاســتخلاص في العلــوم Abstracting International Conference On Science الذي عقـد في بـاريس فيما بـين العشريـن والخـامس والعشريـن مـن يونيـو عـام 1949م والـذي يعـرف الاستخلاص بأنه: «ملخص لأحد المطبوعات أو الوثائق مصحوب بوصــف وراقـي يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية»(1).

ويعرف محمد فتحـي عبدالهـادي(2) المسـتخلص بأنـه: «تمثيـل موجـز ودقيـق لمحتويـات وثيقـة بأسـلوب مشابـه لأسـلوب الوثيقـة الأصليـة، مصحـوب بوصــف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول لهذه الوثيقة».

ويورد آلن كنــت(3) التعريـف التـالي للمسـتخلص بأنـه: «ملخـص لأحـد المطبوعات أو إحدى المقالات مصحوب بوصف ببليوغـرافي مناسـب يتيـح التعـرف على المطبوع أو الوثيقة».

وهناك تعريف أكثر شمـولاً فقـد عـرّف جرجيـس وعبدالجبـار عبدالرحمـن(4) المستخلص بأنه: «عبارة عن شكـل مـن أشكـال الببليوغرافيـا الجاريـة الـتي تعطـي موجزاً وملخصاً للمقالات والمطبوعات المختلفة، وتعطي فكرة عنـها وعـن المجـالات والموضوعات التي تعالجها وتساعد في متابعة البحث أو العمل الأصلــي والتعريـف عليه».

2- الاستخلاص Abstracting

بعد الرجوع إلى أدبيات علم المكتبات والمعلومات وجـدت تعريفـات متعـددة لهذا المصطلح سأشير إلى أبرزها حيث يعرف محمد محمد آمان(5) الاستخلاص بأنـه: «عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهريـة في مقالـة أو بحـث أو

تقرير علمي أو إداري أو إختراع أو رسالة جامعية أو أي وعاء من أوعية المعلومات»، وتورد بيدس(6) التعريف التالي للاستخلاص: «بأنه وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلوماتية الأولية والمستفيدين لأهميته في توفير الوقت للقارئ واطلاعه على كل ما هو جديد في حقل تخصصه من المعلومات سواء أكانت على شكل كتب، بحوث، وثائق، دوريات».

ويعرف محمود الأخرس(7) الاستخلاص بأنه: «عملية إعداد المستخلص بأسلوب معين تتوفر فيه الخصائص والمزايا اللازمة للمستخلص».

ظهور المستخلصات:

بعد أن أصبح الباحثون في مجال تخصصاتهم يواجهون في الدوريات وغيرها من مواد المعلومات آلاف الدراسات والبحوث والتي قد يجدون أنفسهم بعد الاطلاع على بعضها أنهم لم يستفيدوا شيئاً فيضيع أكثر وقتهم هدراً، وتفادياً لهذا الموقف وتوفيراً لجهود الباحثين ووقتهم ظهرت المستخلصات والحاجة إلى الاستخلاص والتكشيف نتيجة للعوامل والأسباب التالية(8):

1- الزيادة الهائلة في الإنتاج الفكري سواء في الكتب أو الدوريات أو غيرها.

2- تعدد مصادر المعلومات وتعددها وتنوعها.

3- تعقد احتياجات المستفيدين وحاجتهم إلى الخدمة السريعة.

4- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشابكها مع بعضها البعض.

5- تعدد لغات الإنتاج الفكري وتعدد أشكال النشر.

ويحدد برادفورد(9) البداية الحقيقية لفن التوثيق بظهور الدوريات الخاصة بالمستخلصات، وأن أقدم هذه الدوريات **Le Journal Des Scavans** والتي بدأ صدرها في السادس من يناير 1665م، أسبوعياً، إلا أن نشاط الاستخلاص يضرب بجذوره أعماق التاريخ حيث بدأ من أقدم العصور، بعنوان المستخلصات الكيميائية **Chemical Abstracts** وهي نشرة صدرت عن الجمعية الأمريكية للكيمياء.

أهمية المستخلصات:

تكمن أهمية المستخلصات كأداة لاسترجاع المعلومات فيما يلي:

1- تعتبر المستخلصات أسلوب متطور من أساليب الإحاطة الجارية حيث تتيح للباحثين القدرة على ملاحقة التطورات في مجال تخصصاتهم توفيراً للوقت والجهد من الفيض الهائل للإنتاج الفكري الذي يشهده العالم.

2- تساعد المستخلصات على الاقتصاد في وقت القراءة حيث أنها توفر للقارئ حوالي تسعة أعشار الوقت اللازم لقراءة الوثائق الأصلية أي أن المستخلص الجيد يغني الباحث أو القارئ عن قراءة الوثيقة الأصلية.

3- الاقتصاد في تكاليف البحث حيث تساعد على تجنب تكرار البحوث والتأخير في أعمال البحث القائمة.

4- تعتبر أداة لتخطي الحواجز اللغوية فهناك حوالي(70)، لغة مستعملة في نشر الإنتاج الفكري في العلوم والتكنولوجيا، في الوقت الذي لا يمكن فيه للباحث العلمي استعمال أكثر من لغتين في المتوسط ومن هنا برزت المستخلصات للتخفيف من حدة هذه المشكلة بتوفير إحدى اللغات واسعة الانتشار.

5- تيسير إنتقاء الوثائق التي يمكن قراءتها وذات الصلة بموضوع الباحث، حيث أن هناك بعض عناوين الوثائق قد تكون غاية في العمومية أو تكون مبهمة أو تصاغ بطريقة مضللة للمحافظة على السرية.

6- تيسير بحث الإنتاج الفكري حيث تساعد المستخلصات على إجراء عمليات البحث الراجع للإنتاج الفكري.

7- الارتفاع (الارتقاء) بمستوى كفاءة التكشيف حيث تشمل المستخلصات على عدد قليل من الكلمات تمثل موضوع الوثيقة بشكل جيد ويؤدي ذلك إلى الاقتصاد في الوقت والجهد والتكاليف دون تضحية تذكر في نوعية الكشافات الناتجة.

8- تسهيل عملية إعداد المراجعات العلمية، حيث أن الحصول على البيانات من

المستخلص للاعتماد عليها في المراجعات العلمية عادةً ما يكون أيسر وأكثر كفاءة بكثير من الحصول عليها من المقالات الأصلية(10،11).

ويضيف كلير غنشا وميشل مينو(12)، بأن المستخلص يعمل على خدمة ثلاثة وظائف هامة هي:

أ- نشر المعلومات.

ب- قيام المستفيد النهائي باقتناء المعلومات المناسبة.

جـ- استرجاع المعلومات، خاصة في نظم الخزن والاسترجاع الآلية.

أنواع المستخلصات:

هناك أكثر من أساس لتصنيف المستخلصات إلى فئات، فمن الممكن تقسيمها وفقاً للغرض من إعدادها إلى مستخلصات إعلامية **Informative** ومستخلصات كشفية **Indiactiv** أو وصفية **Descriptive** ومستخلصات نقدية **Critical**، كذلك يمكن تقسيمها وفقاً للقائمين بإعدادها إلى مستخلصات المؤلفين **Synopsis** ومستخلصات الأخصائيين الموضوعيين ومستخلصات المستخلصين المحترفين، كذلك يمكن تقسيمها وفقاً لطريقة إعدادها إلى مستخلصات موحدة الشكل **Formatted** ومستخلصات تلغرافية **Telegraphic** ومستخلصات اقتباسية **Extracts**(13).

ويقسم آلن كنت(14) المستخلصات إلى الأنواع التالية:

1- المستخلصات التقليدية وتشمل المستخلص الوصفي والمستخلص الإعلامي.

2- المستخلصات الاقتباسية.

3- المستخلصات ذات الأسلوب الموحد **Stylized Abstracts**.

كما يقسم محمد محمد آمان(15) المستخلصات إلى الأنواع التالية:

1- المستخلص الإعلامي.

2- المستخلص الدلالي (الوصفي).

3- المستخلص المختلط.

4- المستخلص الرصيدي.

5- مستخلص المؤلف.

ويورد أبو الفتوح عودة(16) الأنواع التالية من المستخلصات:

1- المستخلصات التقليدية وتشمل المستخلص المصغر، المستخلص الوصفي، المستخلص الإعلامي، المستخلص التوثيقي، المستخلص الكامل، المستخلص الإحصائي.

2- المستخلصات الآلية **Automatic Abstracts**: وهي التي تعتمد على الحاسب الالكتروني في إعدادها.

وفيما يلي توضيح لأنواع المستخلصات:

1- المستخلصات الإعلامية Informative Abstracts

وهو المستخلص الذي يهدف إلى تقديم المعلومات ذات الأهمية الكبيرة الواردة في الوثائق الأصلية للقارئ وغالباً ما تعفي هذه المستخلصات القارئ من الرجوع إلى الوثيقة الأصلية، ويعتبر هذا النوع تكشيف واضح للمناقشات الرئيسية والبيانات الأساسية والنتائج التي تشتمل عليها الوثائق المستخلصة ويبلغ طول المستخلص في حده الأعلى (500كلمة)، تكتسب المستخلصات الإعلامية أهمية بالغة في استخلاص الوثائق المنشورة باللغات غير المألوفة بالنسبة للمستفيدين المحتملين وكذلك المقالات المنشورة في الدوريات التي يصعب الحصول عليها وتقارير البحوث محدودة التداول(17).

2- المستخلصات الدلالية أو الوصفية Indicative of Descriptive Abstracts

يتميز هذا النوع من المستخلصات بأنه أقصر من النوع السابق في كميته، أما في محتواه فإنه يعطي وصفاً عاماً للموضوع بصرف النظر عن كمية المعلومات الواردة في المطبوع الأصلي، ومن وظائفه:

أ- أنه يرشد القارئ إلى المواضيع التي سوف يجدها في المقال الأصلي عند الرجوع إليه وليس بديلاً عنه.

ب- أنه يساعد القارئ على تحديث معلوماتــه ومتابعـة مـا هـو جديـد في موضـوع اختصاصه.

جـ- المستخلص الـدال يجعـل القـارئ يختـار بـين الاكتفـاء بالمعلومـات الـواردة في المستخلص أو الرجوع إلى المقال الأصلي(18).

3- المستخلصات الإعلامية الوصفية Informative Indicating Absrtacts

إن هذا النوع من المستخلصات كما يتضح من عنوانه فإنــه يشمـل النوعـين السابقين معاً وهو الأكثر شيوعاً، حيث يعطي في بداية المستخلص فكرة عامة دلاليـة عن الوثيقة ويستمر في عرض مكونها ليكون مستخلصاً إعلامياً.

لذلـك فإنـه يجمـع بـين كونـه دلاليـاً يمكـن للقـارئ أن يتوقـف عـن قـراءة المستخلص بعد الجملة أو الجمل الأولى ويمكن أن يكون إعلامياً بعد أن يقـدم كافـة المعلومات المطلوبة ويشمل هذا النوع من المستخلصات لاستخلاص المقـالات الـتي تحتوي علـى معلومـات رياضيـة يصعـب علـى الكـاتب صياغتـها بـإحدى طريقـتي المستخلصات الدالة أو الإعلامية(19).

4- المستخلصات المصغرة Mini Abstracts

وهي بمثابة وصف مطول أو شرح مفصل لعنوان المادة المسخلصة لأن العنوان الجيد يعطي في الغالب دلالة حسنة للمضمون، لأن هذا النوع من المسـتخلصات لا يتضمن سوى تحليلاً بسيطاً فإن إعداده يكون سريعاً فــهي أصلـح مـا تكـون لتلبيـة الحاجة السريعة(20).

فهذا النوع لا يتضمن سوى مجموعة من الكلمات الدالة أو المفتاحيــة أو قـد يكتفي بعنوان الوثيقة.

5- المستخلصات الإحصائية أو الرقمية Statistical of Numberical Absrtacts

يشمل هذا النوع من المستخلصات على البيانات في شكل جدولي أو رقمــي وهذا النوع أنسب ما يكون للتعبير عن توقعات الاستثمار والاسـتهلاك في السـوق كذلك يمكن استخدامه في استخلاص البحوث العلمية الـتي يلخـص مؤلفوهـا مـا

انتهوا إليه من نتائج في شكل بيانات مجدولة ويمتاز بالايجاز وسهولة القراءة(21).

6- المستخلصات النقدية Critical Absrtacts

هذا النوع من المستخلصات لا يقتصر على وصف محتوى الوثائق وإنما يعمل على تقييم الأعمال العلمية والطرق المتبعة في تقديمها وعرضها من حيث المستوى هل هي أعمال اعتيادية؟ أم من أعمال خبراء متخصصين؟ كذلك من حيث معالجة الموضوع الذي تتناوله، هل هي معالجة سطحية أم بتعمق؟ وهل هذه المعالجة واضحة ام معقدة(22،23)؟

7- المستخلصات المقتبسة Extracts Abstracts

وهي عبارة عن جمل وبيانات وجداول ومعادلات يتم التقاطها أو اقتباسها كما هي من نصوص الوثائق الأصلية ويتطلب هذا النوع من المستخلصات مهارة خاصة في إعدادها(24).

8- المستخلصات المتميزة Slanted Absrtacts

وهي المستخلصات التي يتم إعدادها لصالح فئة معينة من المستفيدين أو من وجهة نظر تخصص موضوعي معين أو بالتركيز على قطاعات معينة من نصوص الوثائق المستخلصة التي تهتم بالنتائج دون سواها من عناصر الوثائق المستخلصة وهناك شكل متميز من هذه المستخلصات يبرز النتائج أولاً ثم يتبعها بالبيانات الوراقية الخاصة بالوثيقة المستخلصة.

9- المستخلصات التوقعية Pseeudo Absrtacts

وهي مستخلصات لبحوث لم يتم الانتهاء منها، ولكنها تكتب لتعريف الباحثين بما سيظهر أو ينشر قريباً(25).

10- مستخلصات المؤلفين Authors Abstracts

يقوم بإعدادها مؤلفوا الأبحاث بأنفسهم، وعادة ما تنشر هذه المستخلصات في صدر المقالات بعد العنوان مباشرة وهناك الكثير من الدوريات العلمية التي تحرص على نشر مستخلصات لمقالاتها بأكثر من لغة واحدة مثل الدوريات العربية(26).

11- المستخلصات ذات الشكل الموحد Formatted Abstracts

هذا النوع من المستخلصات محاولة من جانب بعض مؤسسات إنتاج المعلومات لإضفاء نوع من النمطية في إعداد المستخلصات، وفي هذا النوع من المستخلصات يتم تحديد العناصر أو النقاط التي ينبغي تغطيتها في الاستخلاص مثل: حدود البحث وأهدافه والطرق المتبعة في إجرائه والنتائج التي انتهى إليها(27).

12- المستخلصات التلغرافية Telegraphic Absrtacts

عبارة عن تجميع لأهم العبارات المفتاحية الواردة في نصوص الوثائق المستخلصة وهي تمثل أحد الأشكال البكرة لمدخلات نظم الاسترجاع الالكترونية(28) ويشير آلن كنت(29) إلى أن المستخلصات التلغرافية هي خطوة في تطور المستخلصات ذات الأسلوب الموحد فالمستخلص التلغرافي يعتبر أيضاً بمثابة كشاف مفصل للوثيقة المطبوعة فهو يتكون من:

1- الكلمات الهامة المختارة من الوثيقة.

2- مؤشر الدور (الرؤوس) التي تحدد سباق الكلمات المختارة.

3- رموز الترقيم التي تفصل الكلمات ومؤشرات الدور، وتجمعها في وحدات متعددة بطريقة قريبة إلى حد ما مما يحققه الترقيم التقليدي.

الاستخلاص الآلي Automatic Abstracting

بدأ الاهتمام بالاستخلاص الآلي في مطلع الخمسينات من القرن الحالي متأثراً باتجاهين أساسين وهما تكنولوجيا الحاسب الالكتروني والترجمة الآلية والفكرة الأساسية التي يتبناها الاستخلاص الآلي هي أن بعض الجمل التي تشتمل عليها الوثيقة تكون غنية بما فيها الكفاية بالكلمات التي تتكرر في ثنايا الوثيقة بشكل يجعل هذه الجمل قادرة على إحاطة القارئ بموضوع الوثيقة كما يفعل المستخلص تماماً، وكما يمكن أن تتصور فإن إحصاء عدد من الكلمات في النص، ربما كان أيسر مما يمكن إجراؤه بواسطة الحاسب في معالجة النصوص(30).

وفي عام 1958م، نشر لون **Luhn** بحثاً يصف فيه طريقة لإعداد المستخلصات آلياً وفيما يلي خطوات إعداد المستخلص الآلي وفقاً لبرنامج لون(31):

1- يقوم برنامج الحاسب بتحليل النص بشكل يكفل تحديد معالم الكلمات والجمل وجعلها قابلة للمزيد من عمليات التجهيز عند الطلب.

2- متاهات كلمات النص بقائمة الكلمات العامة التي لا تحمل أية دلالة موضوعية كأدوات العطف وحروف الجر والأفعال المساعدة، الخ، والأمر باستبعادها.

3- ترتيب الكلمات الأخرى ذات الدلالة الموضوعية هجائياً بحيث يمكن رصد حالات ورودها.

4- إجراء عدد من العمليات الإحصائية:

أ- تجميع كل الكلمات ذات الجذع المشترك لضمان معاملة الأشكال المختلفة للكلمة كوحدة واحدة.

ب- ترتيب الكلمات تنازلياً وفقاً لتواتر ورودها.

جـ- تحديد عدد الكلمات في الجملة ومتوسط عدد مرات ورود الكلمة.

5- إرجاع الكلمات التي تتردد بكثافة إلى جملها الأصلية وتحديد مواضعها.

6- تحديد مدى التقارب بين الكلمات التي تتردد بكثافة للتعرف على ارتباطها النحوية.

7- إعطاء الجملة وزناً أو قية مناظر لمربع عدد الكلمات عالية التردد وبعد تحديد وزن أو قيمة كل جملة ترتب الجمل تنازلياً حيث يقع الاختيار على أعلاها قيمة لتكون المستخلص الآلي.

إلا أن الجمل الناتجة عن هذه العمليات قلما تبدو مترابطة ومتكاملة فيما بينها ولهذا يرى البعض أن الاستخلاص الآلي بالمصطلح المناسب للدلالة على النظام الذي اقترحه لون وقد أدى إلى استعمال مصطلح الاقتباس الآلي **Automatic Extract** والهدف النهائي من البحث في الاستخلاص الآلي أو الاقتباس الآلي هو تمكين الحاسب من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها بالأسلوب النثري المألوف

وهناك عدة خطوات لإعداد الاقتباسات بواسطة الحاسوب وتتمثل في(32):

أ- تحويل الوثيقة بشكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب بالتثقيب أو بأية وسيلة أخرى.

ب- وضع معايير عملية للحكم على أهمية ومدى تمثيل الكلمات والجمل.

جـ- تحليل نص الأهمية لحساب مدى الأهمية أو معدلات التمثيل الخاصة بالكلمات والجمل ثم التقاط مجموعة من الجمل التي تمثل الاقتباس.

د- إخراج الاقتباس وطباعته.

إعداد المستخلصات:

1- إرشادات إعداد المستخلصات:

إذا كانت الموضوعية تفرض على معد المستخلص البعد عن الذاتية والمزاج الشخصي، فإن وجود تقنيات محددة تزوده بالشروط التي يجب أن يراعيها في إعداده للمستخلص تصبح مطلباً أساسياً، ومن أشهر المؤسسات القطرية والدولية في ميدان التقييس والتي وضعت تقنيات لإعداد المستخلصات:

أ- المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات (ANSI).

ب- معهد المواصفات البريطاني (BSI).

جـ- المنظمة الدولية للمقاييس (ISO).

د- المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس.

أما بالنسبة للمعايير **Standards** فأكثرها شمولية هي التقنية الرسمية للمستخلصات (ANSI239) ومستخلص الصيغة **Version** التي أعدت من هذه التقنية عام 1970م، وروجعت عام 1978م، وتنص على ما يلي(33):

«قم بإعداد المستخلص لكل مادة رسمية في الدوريات وأعمال المؤتمرات والتقارير أو النشرات أو الرسالات الخ، ومن الأفضل إعداد مستخلص إعلامي وذلك حتى يقدر القارئ مدى حاجته إلى قراءة الوثيقة الأصلية بأكملها، بين

الأهداف والمناهج والنتائج التي تقدمها الوثيقة، إجعل كل مستخلص متكامل بذاته، إجعل معظم المستخلصات التي تقدمها أقل من 250 كلمة ويفضل أن يكون المستخلص في صفحة واحدة، قم بتعريف المصطلحات غير المألوفة والاختصارات والرموز، قم بكتابة البيانات الببليوغرافية قبل أو بعد المستخلص ويمكن أخيراً أن تكتب بعض المعلومات المتعلقة بالوثيقة كشكلها أو عدة الاستشهادات المرجعية الخ، إذا كان ذلك ضرورياً لأشكال رسالة المستخلص».

2- خطوات إعداد المستخلص:

يمر إعداد المستخلص بعدة خطوات يمكن تلخيصها في النقاط التالية(34):

أ- قراءة الوثيقة الأصلية قراءة كاملة، لتفهم محتواها وتقدير غايتها وأهدافها.

ب- إعداد ملاحظات حول النقاط الأساسية الموجودة في الوثيقة.

جـ- إعداد مسودة المستخلص بالإستعانة بهذه الملاحظات.

د- مراجعة المسودة لتدقيقها لغوياً وإملائياً وحذف ما هو غير لازم.

هـ- تحرير النسخة النهائية للمستخلص.

والخطوات السابقة يمكن تلخيصها بثلاث خطوات أساسية:

أ- قراءة الوثيقة قراءة كاملة وأخذ ملاحظات عن محتواها.

ب- كتابة مسودة المستخلص.

جـ- المراجعة والتحرير.

3- عناصر المستخلص:

على الرغم من الاختلاف في الرأي حول العناصر أو المكونات الأساسية لمحتويات المستخلص، إلا أن هناك إجماعاً على أربعة عناصر أساسية لا بد من توفرها في المستخلص وهي(35):

1- الغرض: يجب أن يتضمن المستخلص بيانات عن الغرض من مضمون الوثيقة وأسباب تأليفها والهدف منها.

2- المنهج أسلوب البحث: يجب القاء الضوء على المنهج في الدراسة أو البحث سواء أكان تجريبياً أو إحصائياً أو تاريخياً أو غير ذلك.

3- النتائج: يجب إبراز النتائج التي أمكن التوصل إليها.

4- الاستنتاجات (الخاتمة): يجب عرض تفسيرات للنتائج ذات الأهمية الخاصة للتعرف على قيمة الدراسة.

وأشار غينشا(36) بأنه ينبغي أن تتوفر في المستخلص الصفات الثلاث التالية:

أ- الايجاز.

ب- الاكتفاء الذاتي.

جـ- الموضوعية.

4- طول المستخلص وحجمه:

يتفق معظم الباحثون بأنه ليس هناك تحديد لطول أو مضمون المستخلص أياً كان موضوعه ولكن يجب الانتباه لبعض الأمور ومنها: طول الوثيقة الأصلية وموضوع الوثيقة الأصلية واللغة التي كتبت بها الوثيقة الأصلية وأسلوب الكاتب أو المؤلف(37).

وهناك من يشير بأنه من الصعب وضع معيار لتحديد طول المستخلص إلا أنه من شروط المستخلص الأساسية الايجاز لا من أجل الاقتصاد في حيز الطباعة فحسب بل من أجل توفير وقت المستفيد أيضاً، وتوقف طول المستخلص إلى حد ما على العوامل التالية(38):

أ- مدى أهمية المعلومات الواردة في الوثيقة المستخلصة.

ب- إمكانية الحصول على هذه الوثيقة بسرعة ويسر.

جـ- طبيعة المستفيدين واحتياجاتهم.

5- الأساليب اللغوية:

يتفق معظم الباحثون على الأساليب اللغوية المتبعة في إعداد المستخلصات وتشتمل على:

1- تجنب استعمال الجمل الطويلة.

2- يجب أن يتضمن كل مسخلص فقرة واحدة مترابطة المعاني.

3- تجنب الحشو والتطويل والتكرار.

4- يجب أن يكون الأسلوب المستعمل في المستخلص من النوع البسيط.

5- مراعاة التنقيط والمسافات بين الكلمات.

6- تجنب استعمال ضمير المتكلم وأن يكون التعبير واضحاً ودقيقاً ومحايداً.

7- الايجاز ضرورياً ويعتبر أساسياً.

8- إن رشاقة الألفاظ وحيوتها ليست جوهرية(40،39).

6- الوثائق التي تستحق الاستخلاص:

بعد أن تم استعراض مفهوم الاستخلاص وأنواع المستخلصات وطرق إعدادها وعناصرها الأساسية لا بد من الإشارة إلى الوثائق التي تستحق الاستخلاص فقد ذكر جينفر **Jennifer(41)**، بأن هذه الوثائق تشمل ما يلي:

1- الوثائق ذات الصلة باهتمامات المستفيدين.

2- الوثائق التي تعتبر بمثابة إسهامات جديدة في مجال الاهتمام.

3- التقارير النهائية أو غيرها من التقارير التي تستند إلى منهج جديد وشاهد مقنع.

4- الوثائق التي تحتوي على معلومات من الصعب الوصول إليها مثل الوثائق باللغات الأجنبية أو التقارير والمذكرات الداخلية وغيرها من الوثائق ذات التداول المحدود.

5- العروض **Reviews** ذات الأهمية.

6- المقالات التي تحوي معلومات ذات أهمية.

7- المصادر وخاصة المجلات أو التقارير الصادرة عن مؤسسة معينة والتي تتكفل الجهة القائمة بالاستخلاص بإعداد تغطية شاملة لها.

كما يضيف حشمت قاسم(42) الفئات التالية التي تستحق الاستخلاص:

1- الأعمال العلمية التي تشتمل على وصف لبعض قطع الأجهزة أو المنشآت الهندسية أو خواص المواد وتدخل كل من براءات الاختراع ووثائق المواصفات القياسية فالمستخلص في هذه الأعمال يمكن أن يكون إعلامياً في الدرجة الأولى.

2- الأعمال التي تشتمل على تسجيل التجارب أو الدراسات النظرية الجديدة.

3- المناقشات العامة فالمستخلص الناتج يمكن أن يكون كشفياً يحتوي على عنوان الوثيقة وموضوع المناقشة.

طرق بث المستخلصات:

ويقصد بطرق بث المستخلصات الأشكال التي تقدم بها المستخلصات للمستفيدين والتي يمكن ايجازها بما يلي:

1- النشرات الإعلامية الداخلية:

تقوم كثير من الهيئات بإصدار نشرات استخلاص داخلية تغطي الإنتاج الفكري الحديث بهدف إحاطة العاملين بها بالتطورات الجارية في مجال اهتمامهم، وتمتاز هذه النشرات بالسرعة والانتقائية والقدرة على تغطية الأشكال غير التقليدية من أوعية المعلومات، كالمواد الإخبارية والمعلومات المالية والتقارير والوثائق الداخلية وغيرها من الأوعية على الرغم من هذه المميزات إلا أنه يعاب عليها بارتفاع التكاليف والمجال المحدود سواء من حيث الاهتمامات الموضوعية أو من حيث عدد المستفيدين (43).

2- دوريات المستخلصات الوطنية:

لقد أشار المؤتمر الوطني للاستخلاص في العلوم الذي عقد في باريس عام 1949م، إلى أن اليونسكو تؤيد فكرة تشكيل لجان دائمة للاستخلاص الوطني أو الإقليمي، حيث تتركز مهام هذه اللجان في دراسة مشكلات الاستخلاص للإرتقاء

بمستوى الخدمة وأن تعمل على استخلاص الوثائق العلمية التي تنشر في الـدول أو الأقاليم المعنية، وكانت مصر من الدول الـتي استجابت لهـذه الدعـوة فقـام المركـز القومي للإعلام والتوثيق عام 1955م، بـإصدار نشـرة مسـتخلصات إقليميـة وهـذه النشرة تهدف إلى التعرف بما يصدر من إنتاج فكـري في العلـوم في كـل مـن مصـر والسودان والدول العربية الآسيوية وبعض دول الشرق الأوسط إلا أن هذه النشـرة لم يكتب لها الاستمرار(44).

3- اسـتخدام الميكروفيلـم بقيـاس 16ملـم وكذلـك الأشرطـة الممغنطـة في تخزيـن المسخلصات:

4- تخزين المستخلصات على أقراص CD- ROM:

وقد بدأت هذه العملية حديثاً وأنتجت المستخلصات الكيميائية Chemical Abstracts على هذه الأقراص.

خدمات الاستخلاص العالمية:

تهدف هذه الخدمـات إلى تغطيـة الإنتـاج الفكـري العـالمي بأشكالـه ولغاتـه ومنابعه في الحدود الموضوعية التي تصنعها كل خدمة لنفسها وليس مـن الضـروري أن تصدر هذه الخدمات عن منظمات عاليـة حيـث أثبتـت بعـض الهيئـات القوميـة بخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا قدرتها على العمل في هذا النطاق.

وقد أصدر الاتحاد الدولي للتوثيق(45) دليلاً بخدمات الاسـتخلاص في العـالم احتـوى علـى أكـثر مـن 1500 مؤسسـة ودريـة علميـة متخصصـة في خدمـات الاسـتخلاص وهـو International Federation Documentation, Abstracting Service, The Hogue The Federation 1969, 2 Vols.

ويقع الدليل بمجلدين الأول: خاص بخدمـات الاسـتخلاص بخدمـات العلـوم الصرفة والتطبيقية، والثاني: خاص بالعلوم الاجتماعية والإنسانيات.

وفي منتصف عام 1971م، بدأت المؤسسة القومية للعلوم في الولايات المتحـدة الأمريكية بالتعاون مع اليونسـكو بتمويـل مشـروع يتـولى تنفيـذه كـل مـن الاتحـاد

القومي لخدمات الاستخلاص والتكشيف:

National Foundation of Abstracting And Indexing Service

والاتحاد الدولي للتوثيق (FID) في الولايات المتحدة الأمريكية ويهدف هذا المشروع إلى إعداد حصر الكتروني عالمي لخدمات الاستخلاص والتكشيف، يمكن تكشيفه والبحث فيه وفقاً للموضوع وإسم الدولة واللغة(46).

والطباعة ليست السبيل الوحيد لبث هذه الخدمات العالمية فهناك بعض الخدمات التي تبث مستخلصاتها على بطاقات كما هو الحال مثلاً في **Training Abstracts** التي تصدر على بطاقات **x64** بوصة وكذلك **Publications Abstracts** التي تصدر عن الجمعية الأمريكية للمهندسين المدنيين في بطاقات يمكن انتزاعها من النشرة وكذلك الحال أيضاً بالنسبة لكل من **Building Science Abstracts** و **Water Resurcer Abstracts** التي يمكن تقطيع صفحاتها إلى بطاقات تشتمل كل بطاقة على مستخلص مستقل(47).

هذا وقد تطورت خدمات الاستخلاص مع التطورات الحديثة التي حدثت في مجال المعلومات من ناحية وتكنولوجيا الحاسب من ناحية ثانية، فإن معظم خدمات الاستخلاص الرئيسية أصبح من الممكن الحصول عليها في شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسوب، وظهرت وانتشرت مراصد المعلومات الببليوغرافية التي تتميز بالسرعة الهائلة في ايصال المعلومات المرغوبة وفي اتساع التغطية والحداثة المستمرة، فقد ظهرت مراصد المعلومات الببليوغرافية للكشافات والمستخلصات(48)، وبعضها له نظير مطبوع والبعض الآخر ليس له نظير مطبوع وإنما يستخدم للبحث الآلي من مراصد المعلومات التي لها نظير مطبوع، **Instec= Scince Abstracets** هذا ويمكن الحصول على مجلات الاستخلاص والتكشيف وكشافاتها المطبوعة من مراصد المعلومات.

وسوف نشير إلى مستخلصات علوم المكتبات والمعلومات (LISA) كمثال على أهم خدمات الاستخلاص العالمية، حيث يعتبر المطبوع الدوري لمستخلصات علوم المكتبات والمعلومات **Library and Information Science Abstracets**

والمعروف إختصاراً باسم (LISA) من أهم المطبوعات المهمة الـتي تعـرف البـاحثين والمستفيدين على الإنتاج الفكري في مجـال علـوم المكتبـات والمعلومـات فقـد تجـاوز مطبوع (LISA) الحدود الجغرافية التي يصـدر فيـها وهـي المملكـة المتحـدة ليغطـي دوريات متخصصة أخرى تصدر عن مختلـف دول العـالم والـتي بلغـت عـام 1989م حوالي 50 دورية، ولم يقتصر هذا المطبوع على تغطية المقالات والدراسات الدوريات التي تصدر باللغة الانجليزية بل تعداها إلى اكـثر مـن ثلاثـين لغـة ونتيجـة للتطـور التكنولوجي فقد تطور إنتاج وإصدار (LISA) حيث أصبحت تخـزن علـى أقـراص الليزر المكتنزة CD-ROM(49).

الهوامش والمصادر:

(1) قاسم، حشمت.خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص209 .

(2) عبدالهادي، محمد فتحي. العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: المجلة العربية للمعلومات.- مج4، ع2 (1983).- ص44 .

(3) كنت، آلن. ثورة المعلومات: استخدام الحاسبات الالكترونية في اختزان المعلومات واسترجاعها؛ ترجمة حشمت قاسم، شوقي سالم.- ط2 .- الكويت: وكالة المطبوعات، 1979.- ص172 .

(4) جرجيس، جاسم محمد. المراجع والخدمات المرجعية/ جاسم محمد جرجيس، عبدالجبار عبدالرحمان.- بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1986.- ص32 .

(5) آمان، محمد محمد. خدمات المعلمات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.- الرياض: دار المريخ، 1985.- ص67 .

(6) بيدس، رشا برغوثي.- دليل التكشيف والاستخلاص.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1987.- ص39 .

(7) الأخرس، محمود- الاستخلاص والمستخلصات.- مقالة غير منشورة.- ص4 .

(8) عبدالهادي، محمد فتحي .- مصدر سابق.- ص ص23-24 .

(9) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص211 .

(10) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص ص211-216 .

(11) الهمشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات/ تأليف عمر أحمد الهمشري، ربحي مصطفى عليان.- عمان: المؤلفان، 1990.- ص ص268-269 .

(12) غنيشا، كلير. مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق/ كلير غنيشا،

ميشال مينو؛ ترجمة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، المنظمة، 1987.-ص171 .

(13) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص22 .

(14) كنت، آلن .- مصدر سابق.- ص172 .

(15) آمان، محمد محمد .- مصدر سابق.- ص67-68 .

(16) عودة أبو الفتوح حامد. أساليب الاستخلاص.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- ص6، ع1 (1986).- ص ص98-103 .

(17) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص ص223-224 .

(18) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص246 .

(19) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص46 .

(20) المحاسني، سماء زكي. المستخلصات كأدوات ببليوغرافية وتوثيقية للبحوث العلمية.- المجلة العربية للمعلمات.- مج1، ع1 (1989).- ص50 .

(21) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص223 .

(22) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص ص225-228 .

(23) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص47 .

(24) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص231 .

(25) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص232 .

(26) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص ص53-54 .

(27) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص36 .

(28) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص233 .

(29) كنت آلن .- مصدر سابق.- ص187 .

(30) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص53 .

(31) عودة، أبو الفتوح حامد .- مصدر سابق.- ص110 .

(32) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص55 .

(33) بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجيا- الرياض: دار المريخ، 1988.- ص195 .

(34) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص175 .

(35) عودة، أبو الفتوح حامد .- مصدر سابق.- ص110 .

(36) غنشيا، كلير .- مصدر سابق.- ص175 .

(37) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص54 .

(38) الهمشري، عمر .- مصدر سابق.- ص271 .

(39) المحاسني، سماء زكي .- مصدر سابق.- ص54 .

(40) عودة، أبو الفتوح حامد .- مصدر سابق.- ص11 .

(41) **Owlley, Jennifer. E.- Abstracting and Indexing.- London: Clive Bingley, 1982.-p12-20.**

(42) عودة، أبو الفتوح حامد .- مصدر سابق.- ص236 .

(43) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص ص258 - 260 .

(44) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص48-50 .

(45) بدر، أحمد .- مصدر سابق.- ص177 .

(46) جرجيس، جاسم محمد .- مصدر سابق.- ص32 .

(47) قاسم، حشمت .- مصدر سابق.- ص262 .

(48) بيدس، رشا برغوثي .- مصدر سابق.- ص ص50-51 .

(49) القنديلجي، عامر إبراهيم. استخدام أقراص الليزر المكتنزة CD- ROM في التعامل مع مستخلصات المكتبات والمعلمات LIZA، في وقائع بحوث المؤتمر العلمي الثامن للمعلومات.- بغداد: الجمعية العراقية للمكتبات والتوثيق والمعلومات قسم المكتبات والمعلمات، الجامعة المستنصرية، 19-21 / 12 / 1989 .- ص124-125 .

خامساً: خدمة البحث بالاتصال المباشر

- تعريف خدمة البحث بالاتصال المباشر
- ظهور وتطور خدمة البحث بالاتصال المباشر
- فوائد البحث بالاتصال المباشر
- مزايا البحث بالاتصال المباشر
- مكونات ومتطلبات البحث بالاتصال المباشر
- أنماط الإفادة من خدمة البحث بالاتصال المباشر
- خطوات البحث بالاتصال المباشر
- مشكلات (معوقات) البحث بالاتصال المباشر
- الهوامش والمصادر

تعريف البحث بالاتصال المباشر On Line Searching

وردّ في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة للبحث بالاتصال المباشرة تعرض لها ذوي الاختصاص، من أبرزها التعريفات التالية:

- التعريف الأول: البحث بالاتصال المباشر: «عبارة عن قواعد بيانات محوسبة Computerized يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية إيعازية تحاورية Conversational عن طريق طرفي أو نهائي Terminal موصول بالحاسب الرئيسي، وأحياناً يكون هذا الطرفي على مسافة الأميال من الحاسب المركزي»(1).

- التعريف الثاني: البحث بالاتصال المباشر: «عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية Terminals والمحولات Modems، إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آلياً»(2).

وهناك تسميات مختلفة تطلق على خدمة البحث بالاتصال المباشر منها:

- البحث الآلي المباشر.
- الاسترجاع على الخط المباشر.
- التواصل على الخط المباشر.
- البحث على الخط المباشر أو الفوري.

ولكن تسمية خدمة البحث بالاتصال المباشر من أكثر التسميات شيوعاً واستخداماً في الوقت الحاضر.

ظهور وتطور خدمة البحث بالاتصال المباشر

ظهرت خدمات البحث بالاتصال المباشر في الستينات من هذا القرن حيث التوسع الكبير في المعارف البشرية والتقدم في مجال الاتصالات وتبلور الأفكار في إجراءات التوثيق كالتكشيف والاستخلاص، ثم تطورت وتبلورت فكرة البحث الآلي المباشر بشكل أوسع في عقد السبعينات حيث تمّ تطوير براجيات ونظم

استرجاع المعلومات وتطورت وازدادت قواعد المعلومات من أقل من (100) قاعدة في الستينات إلى اكثر من (600) قاعدة في السبعينات، وظهور عدد من المجلات العلمية المهمة في هذا المجال مثل مجلة الاتصال المباشر On Line 1977، ومجلة عروض الاتصال المباشر On Line Review 1977، ومجلة قواعد المعلومات Databases 187، إضافة إلى التطورات المهمة الأخرى في مجال المكونات المادية للحاسوب Hard Ware وكذلك الاتصال عن بعد Telecomuniations وما شابه ذلك.

أما عقد الثمانينات من هذا القرن فنستطيع اعتباره فترة جني ثمار التطور في العقدين السابقين، فضلاً عن التطور الكمي والنوعي الكبير في قواعد المعلومات والتحول الهائل إلى استخدام الحاسبات المايكروية وازدياد التنافس والطب على المعلومات في مجالات التنمية القومية واتخاذ القرارات والبحث العلمي(3). أما عقد التسعينات فهو عقد التطور والتكنولوجيا لهذه الخدمة وغيرها.

وهناك ثلاثة عوامل رئيسية أدت إلى تطوير خدمة البحث بالاتصال المباشر هي(4):

1- وجود الهيئات والشركات الجمعيات وغير ذلك من المؤسسات التي تقوم بتجهيز المجموعات الضخمة من المواد الوراقية والغالبية العظمى من هذه المجموعات كان الهدف الأصلي منها إنتاج الكشافات وغيرها من الأدوات والخدمات الوراقية (الببليوغرافية) المطبوعة، فإن أعداداً متزايدة منها يتم تجهيزها الآن في شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب الالكتروني وقد أتاح هذا الشكل فرصة الإفادة من الحاسبة الإلكتروني في إعداد الكشافات.

2- تقدم تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات الالكترونية.

3- الخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاوجة بين مصادر المعلومات والتطورات التكنولوجية مثل كتابة البرامج القادرة على التعامل مع مراصد البيانات لكل عناصرها ومكوناتها وجعلها في متناول المستفيد على الخط المباشر، وكذلك التحاور الذي يدور بين المستفيد والنظام.

ومن التطورات ذات الأهمية التي شـهدها نظام البحث بالاتصال المباشر ظهور مراصد البيانات المتاحة على الخط المباشر ومنها:

- نظام معلومات لوكهيد Lockhed Information System في ولاية كاليفورنيا ويعرف باسم نظام دايالوج Dialog.
- هيئة تطوير النظام في سانت مونكا ويعرف النظام باسم أوربيت Orbit.
- خلمات الاسترجاع البيليوغرافي Bibliographic Retrivew Service في نيويورك ويعرف النظام باسم ستيرز STAIRS.
- ميدلاين Med Line التي تتيحه المكتبة القومية للطب وهو بنك معلومات خاص بعلوم الطب.
- إريك IRIC وهو بنك معلومات خاص بعلوم التربية والتعليم وفروعها المختلفة وتنمية مركز المعلومات للمصادر التربوية الموجودة بجامعة سيراكيوز في نيويورك.

فوائد البحث بالاتصال المباشر

هنالك عدة فوائد للبحث بالاتصال المباشر يمكن تلخيصها فيما يلي:

1- الإجابة عن الاستفسارات وتزويد المستفيدين بما يحتاجونه من حقائق وأرقام ومعلومات من قواعد تشمل على إحصائيات وأدلة وأسماء وعناوين وحقائق تعني الباحث والمستفيد وتلبي طلبة وتجيب على استفساراته.

2- الإحالة إلى مصادر المعلومات التي توفر جهداً ووقتاً كبيرين في حصر وتحديد احتياجات الباحث من المقالات والموضوعات والمواد التي تهمه وذلك عن طريق القوائم البيليوغرافية.

3- هناك عدد من قواعد المعلومات التي تشمل على النصوص الكاملة للمقالات والمعلومات المطلوبة للباحث وهنا يتمكن الباحث من الرجوع إلى تلك المقالات والمواد مباشرة بعد حصوله على البيانات البيليوغرافية وبالطريقة نفسها أي البحث بالاتصال المباشر.

4- الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وهي تزويد الأشخاص أو الجهات

المعنية اول بأول بكل ما يصدر حديثاً في مجال عملهم واهتمامهم.

5- يساعد البحث بالاتصال المباشر في إنشاء شبكة وطنية أو إقليمية للمعلومات ونظام وطني للمعلومات.

6- تسهيل عملية تبادل الوثائق والمطبوعات وتشجيعها نظراً لحاجة الباحثين إلى مثل تلك الوثائق التي تظهر قيودها ومعلوماتها الببليوغرافية من خلال البحث بالاتصال المباشر(5).

7- الإفادة من البحث بالاتصال المباشر في إجراء البحث الببليوغرافي الراجع للأدبيات المنشورة.

8- تطوير خدمات الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات(6).

مزايا البحث بالاتصال المباشر

توجد عدد من المزايا التي تشجع المكتبات ومراكز المعلومات في استخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر يمكن ايجازها فيما يلي:

1- السرعة في إجراء عمليات البحث وظهور النتائج فوراً ويمكن طباعتها بشكل سريع أيضاً.

2- الشمول: حيث تغطي خدمات البحث بالاتصال المباشر جميع مصادر المعلومات المتاحة في أثناء البحث.

3- الفورية والوصول المباشر إلى كميات كبيرة ومتنوعة من المعلومات.

4- المرونة في التلقي الفوري حول صلاحية البحث والمرونة في تغيير سمات المستفيد أو استراتيجية البحث في أي وقت والمرونة في وجود العديد من مداخل البحث الإضافية للبحث على الخط المباشر.

5- البساطة: فخدمة البحث بالاتصال المباشر لا تتطلب اكثر من مصدر للطاقة الكهربائية وتليفون ومنفذ صغير يمكن نقله بسهولة، وعلى ذلك فإنه من الممكن الانتقال بهذه التجهيزات البسيطة إلى المستفيدين في مواقعهم، أضف إلى ذلك أن ما يتسم به البحث بالاتصال المباشر من بساطة ييسر لأخصائي

المعلومات مهمته في اجتذاب المستفيدين المحتملين واستعراض مزايا النظام وتدريب الراغبين في الإفادة منه.

6- فعالية التكلفة حيث أن هذا الأسلوب يسهم في خفض ما تتحمله المكتبات ومراكز المعلومات من نفقات وذلك بالغاء الاشتراك في خدمات التكشيف والاستخلاص وغيرها من الخدمات(7).

7- تحديث سريع للمعلومات وإضافات مستثمرة لما يستجد من معلومات أول بأول وأسرع من الطرق التقليدية وعلى هذا الأساس فإن متابعة النتاج الفكري الموضوعي تكون أفضل.

8- التقليل من الجهد المبذول في الأعمال الكتابية والروتينية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية(8).

مكونات ومتطلبات البحث بالاتصال المباشر

هنالك عدد من المكونات والمتطلبات الخاصة باستخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر نلخصها كالآتي(9):

1- المحطة الطرفية Terminal أو المطراف المنفذ.

2- الهاتف Telephone

3- المحول (المعدل) Modem.

4- شبكة الاتصالات Communication Net Work

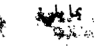
5- قواعد مختلفة للبيانات Data Bases.

6- مجهز لقواعد البيانات Vender.

7- اختصاصي البحث المباشر On Line Searcher.

8- المستفيد النهائي الذي طلب المعلومات End User.

ويشير عامر القنديلجي(10) إلى مكونات ومتطلبات البحث بالاتصال المباشر



1- أجهزة وتقنيات معلومات وهي:

أ- حاسب مركزي لتخزين ومعالجة واسترجاع قواعد المعلمات.

ب- مطراف أو حاسب مايكروي دقيق بغرض الاتصال بالحاسب المركزي.

جـ- طابعة لطبع المخرجات والاحتفاظ بها واستخدامها.

د- قواعد معلومات محسبة أو مقروءة آلياً.

2- وسائل وتقنيات اتصال:

أ- خط هاتفي.

ب- خطوط أو موجات اتصال بعيدة المدى عبر الأقمار الصناعية أو الموجات الدقيقة الأرضية.

جـ- معدل أو محول لتحويل وتعديل الإشارات الرقمية الخارجة من الحاسب أو المطراف أو الداخلية إليها إلى إشارات قياسية قابلة للنقل عبر خطوط الاتصال.

3- مركز المعلومات أو مركز الاسترجاع:

أ- مكتبات، مكتبات جامعية أو متخصصة أو عامة أو وطنية الخ.

ب- مراكز بحوث ومعلومات أخرى.

4- المستخدمون النهائيون:

أ- الباحثون الوسطاء وهم متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.

ب- المستفيدون: وهم المخططين، أو صانعي القرارات، وطلبة الدراسات العليا.

أنماط الإفادة من خدمة البحث بالاتصال المباشر:

إن أنماط الإفادة من تقنية البحث بالاتصال المباشر تختلف تبعاً لاختلاف فئات المستفيدين وهذه الفئات هي:

1- الباحثون العلميون.

2- العاملون بالتدريس وطلبة الدراسات العليا.

3- المخططون وصانعي القرارات.

4- المكتبيون وأخصائيو المعلومات بصفة عامة.

5- المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات (الوطنية، أو العالمية، أو القومية، الخ).

6- المكتبات الجامعية.

7- شركات التزويد بالمعلومات.

8- شبكات المعلومات.

9- مراكز البحوث.

خطوات البحث بالاتصال المباشر:

هناك عدد من الخطوات المتسلسلة الواجب اتباعها وتنفيذها في عملية البحث بالاتصال المباشر ومن الممكن تحديدها بالآتي(11):

1- بداية البحث يبدأ البحث بعد تحديد أغراض وأهداف البحث أولاً والمعرفة الكافية والفهم المطلوب لحاجة المستفيد إلى المعلومات من حيث الكمية المطلوبة منها والنوعية المحددة وهنا يستحسن استخدام استمارة (قسيمة) مصممة لهذا الغرض.

2- اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المطلوبة للبحث ويتم اختيار قواعد المعلومات بضوء أسس عدة أهمها:

أ- مجال الاختصاص أي الموضوع المطلوب تغطيته.

ب- نوع القاعدة التي يحتاجها المستفيد فهناك قواعد ببليوغرافية مجردة وأخرى ببليوغرافية تشتمل على مستخلصات، كما وأن هنالك قواعد حقائق وأرقام وأدلة وقواعد ونصوص كاملة وما شابه ذلك.

جـ- اللغة أي اللغة الاسترجاع (المادة المسترجعة) باللغة الانجليزية أو غيرها.

د- التغطية الجغرافية والزمنية للقاعدة.

3- تحديد واختيار المفاهيم والمصطلحات والمواصفات المناسبة للبحث وعلاقات تلك المفاهيم المتداخلة.

4- استخدام المصطلحات والمواصفات بضوء استراتيجية البحث المطلوبة واستخدام المنطق البولياني Boolean Logic والذي يربط المصطلحات، ويميزها عن بعضها بعبارات ثلاث متعارف عليها هي و (And) ، لا (Not) ، أو (OR).

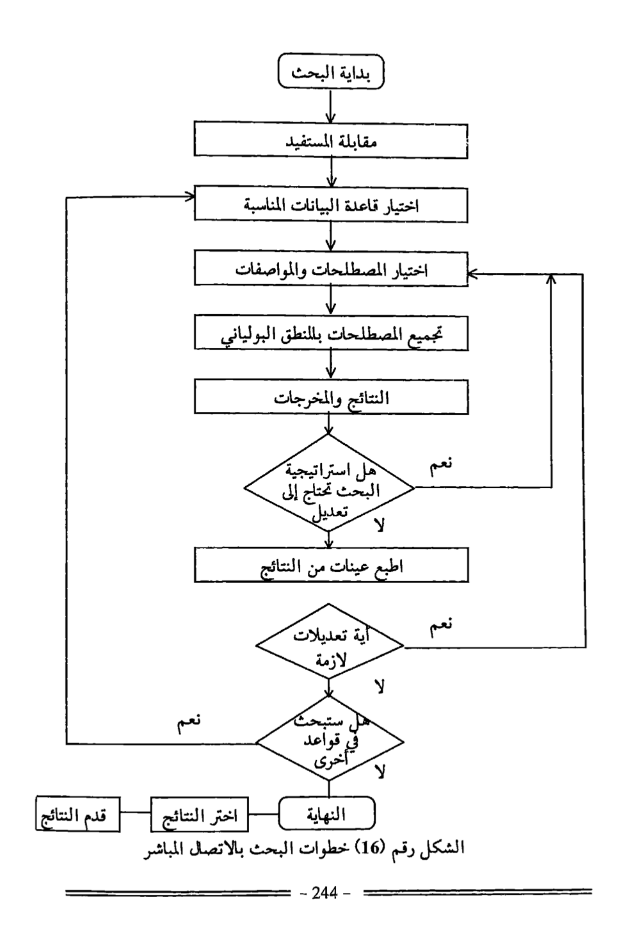
5- ظهور نتائج البحث والمخرجات بشكلها المقروء على الشاشة الطرفية.

6- تقييم المعلومات المسترجعة بضوء الاستراتيجية المطبقة فإذا كانت المعلومات المسترجعة كافية ووافية بالغرض فإن ذلك غالباً ما يكون معناها أن استراتيجية البحث وما يتبع ذلك من خطوات هي سليمة وموفقة وذات مردودات جيدة، أما اذا كانت المعلومات المسترجعة غير كافية ووافية لأغراض البحث فإنه غالباً ما يعود ذلك إلى خلل في خطوة أو اكثر من خطوات البحث وأن استراتيجية البحث تحتاج إلى تعديل وهنا يعود الباحث مرة أخرى إلى الخطوة الثالثة ويتابع.

7- طبع عينات النتائج ففي مرحلة الحصول على المعلومات المطلوبة بشكل كافي ووافي بالغرض فإن الباحث يقوم بطبعها عن طريق جهاز الطبع الملحق مع الطرفية أو الحاسب المايكروي وقد ينتهي البحث هنا أو يعود مجدداً للبحث في مجالات أخرى بضوء السؤالين الآتيين.

8- هل هنالك تعديلات أخرى مطلوبة بغرض الحصول على نتائج إضافية؟

9- هل يحتاج الباحث إلى اللجوء إلى قواعد معلومات أخرى؟ فإذا كان الجواب بالنسبة لهاتين النقطتين بنعم فإنه على الباحث أن يرجع إلى الخطوة الثالثة من البحث بالنسبة للفقرة(8) ويقوم باختبار مصطلحات وواصفات بديلة أو يعود إلى الخطوة الثانية بالنسبة للفقرة(9) ويقوم بالبحث في قاعدة معلومات أخرى مناسبة ثم يستمر بالخطوات اللاحقة. ويوضح الشكل رقم (16) خطوات البحث بالاتصال المباشر.



الشكل رقم (16) خطوات البحث بالاتصال المباشر

مشكلات (معوقات) البحث بالاتصال المباشر:

على الرغم من المميزات والخصائص التي يتمتع بها البحث بالاتصال المباشر الا أن هناك عدد من المشكلات (المعوقات) التي تواجهه ومنها:

1- عجز بعض قواعد المعلومات في تغطية مصادر المعلومات القديمة.

2- الحاجة إلى وسطاء متخصصين ومدربين في مجال التوثيق والمعلومات والمكتبات لإجراء البحث نيابة عن المستفيدين.

3- الحاجة إلى مجموعة من الأجهزة والمعدات التي قد لا تتوافر في الأسواق المحلية.

4- تكاليف الأجهزة والمعدات.

5- الخلل أو العطل الفني في الأجهزة والمعدات واحتمالات التشويش بمختلف أنواعه والدخول غير المشروع والمخول أثناء تناقل المعلومات(12).

6- القصور في التغطية الموضوعية لبعض المجالات وتغطية الإنتاج الفكري الصادر بلغات معينة ومن أقطار معينة.

7- الوقت والموارد اللازمة لتدريب الوسطاء.

8- زيادة الطلب على مصادر المكتبات ومراكز المعلومات ومواردها بعد الاستفادة من الخدمة(13).

الهوامش والمصادر

(1) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص378 .

(2) القنديلجي، عامر إبراهيم. تقنيات البحث بالاتصال المباشر والأقراص المكتنزة CD-ROM واستخداماتها في جامعتي الموصل وبغداد.- رسالة المكتبة.- مج26، ع2 (1991).-ص.

(3) القنديلجي، عامر إبراهيم. البحث بالاتصال المباشر ON Line والبحث بأقراص الليزر المكتنزة CD-ROM واستخداماتها في خدمات المعلومات.- بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الآداب.- الجامعة المستنصرية المعقود في 2-4 / 4 / 1990 .- ص136 .

(4) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات.- مصدر سابق.- ص ص378- 379 .

(5) القنديلجي، عامر إبراهيم.- مصدر سابق.- ص ص29-30 .

(6) الهمشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.-ص488 .

(7) بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1988.- ص ص236-238 .

(8) القنديلجي، عام إبراهيم.- مصدر سابق.- ص 28 .

(9) Kent, Allen. The On Line Revolution in Libraries.- New York. Marcel Dekker, 1987.- p.19.

(10) القنديلجي، عامر إبراهيم. استخدام الحواسيب في خدمات المعلومات: ملامح عن التجربة العراقية.- المجلة العربية للمعلومات.- مج 15، ع1 (سبتمبر 1994).- ص ص66-68 .

(11) المصدر السابق.- ص ص68-70 .

(12) القنديلجي، عامر إبراهيم.- مصدر سابق.- ص28 .

(13) الهمشري، عمر أحمد وربحي مصطفى.- مصدر سابق.- ص490 .

سادساً: خدمة استرجاع المعلومات:

- تعريف خدمة استرجاع المعلومات
- أشكال استرجاع المعلومات
- طرق استرجاع المعلومات
- أنماط قواعد البيانات
- أنواع الاستقصاء المباشر لقواعد البيانات (خدمات استرجاع المعلومات).
- مستويات الاسترجاع المباشر للمعلومات
- مناهج الاسترجاع والاستقصاء الآلي
- الخطوات الرئيسية لاسترجاع المعلومات
- الهوامش والمصادر

تعريف خدمة استرجاع المعلومات Information Retrival Service

هي مجموعة من الخطوات والعمليات المتعاقبة التي تجري لايجاد المعلومات الضرورية أو لايجاد الوثائق التي تحوي هذه المعلومات مع استرجاع هذه الوثائق أو نسخ منها.

وعلى ذلك فإنه يمكن لأي نظام صمم لتيسير مهمة بحث الإنتاج الفكري أن يسمى بنظام استرجاع المعلومات.

أشكال استرجاع المعلومات:

هناك أشكال مختلفة لاسترجاع المعلومات منها ما يلي(1):

1- استرجاع الشكل المادي للوثائق:

ويتم من خلالها استرجاع الوثيقة أو الوثائق نفسها للإفادة منها في حل مشكلة ما.

2- استرجاع المعلومات الببليوغرافية عن الوثائق:

وقد تكون هذه في بعض الأحيان مصحوبة ببعض المعلومات الإضافية كالمستخلصات أو قوائم المصطلحات التي استخدمت في تكشيف الوثائق، ويمكن للمستفيد بعد ذلك أن يطلب من مركز المعلومات موافاته ببعض أو جميع الوثائق المشار إليها في القائمة الببليوغرافية.

3- الإجابة عن الاستفسارات لاسترجاع معلومة معينة:

وتحاول خدمة الإجابة عن الأسئلة أو للرد عن الاستفسار تقديم إجابات مباشرة لأسئلة بعينها مثل: ما ارتفاع قمة افرست؟ ما درجة انصهار الحديد؟ لا مجرد الإشارة إلى الوثائق التي يمكن أن تقدم الإجابة على الاستفسارات.

4- استرجاع النصوص:

ونظام استرجاع النصوص في مرحلة وسط ما بين النظام الذي يسترجع الوثائق والنظام الذي يحاول الإجابة عن الأسئلة المباشرة. ونظام استرجاع النصوص

هو النظام الذي يختزن مجموعة من النصوص المتخصصة في أحد المجالات الموضوعية، ولديه القدرة على استرجاع جزء من النص أو النص كاملاً من خلال مصطلحات مستخدمة في النص وبناءاً على استراتيجية بحث معينة.

طرق استرجاع المعلومات:

هناك طريقتان لاسترجاع المعلومات هما:

1- الاسترجاع اليدوي أو التقليدي:

ويتم هذا الاسترجاع عن طريق الرجوع إلى الكتب والمجلات وغيرها والبحث عن المعلومات الموجودة فيها بالطرق الاعتيادية التقليدية عن طريق الكشافات وغيرها. وهذا ما هو متبع في غالبية المكتبات ومراكز المعلومات، كما نجد أن الحاجة إلى الحصول على معلومة محددة هي بعينها الأسئلة المرجعية السرعية التي تتلقاها المكتبة، كما نجد أن الحاجة إلى الحصول على وثيقة معينة عادة ما يكون المستفيد على دراية باسم مؤلفها، أو عنوانها أو موضوعها يمكن استرجاعها والحصول على المعلومات عنها عن طريق الفهارس الموجودة في المكتبة.

2- الاسترجاع الآلي:

ويتم ذلك الاسترجاع باستخدام التقنيات الحديثة كالحاسبات الالكترونية في تخزين واسترجاع المعلومات، أو باستخدام المصغرات الفيلمية الميكروفيلم أو الميكروفيش، والميكروكارد والالترافيش وغيرها، المزودة بأجهزة استرجاع خاص، وتؤمن هذه الطريقة الاسترجاع الدقيق والسريع للمعلومات والبيانات المطلوبة(2).

وتعتبر نظم استرجاع المعلومات القائمة على الحاسبات الإلكترونية من أحدث النظم التي تستخدمها المكتبات ومراكز المعلومات في استرجاع المعلومات التي يحتاج إليها الباحثين وهذه النظم تحتاج الى:

- مصادر معلومات.
- أجهزة حاسوب متقدمة.
- وسائل اتصال متقدمة.

- قواعد بيانات.
- برمجيات للاسترجاع.
- كوادر بشرية مؤهلة.

وتعتبر قواعد البيانات من أهم المكونات الأساسية لنظم استرجاع المعلومات القائمة على الحاسوب وهي عبارة عن مجموعة منظمة من البيانات التوثيقية أو الحقائق الأخرى مسجلة بشكل مقروءة آلياً وبطريقة يسهل معها الوصول إليها بواسطة الحاسوب الالكتروني وتختلف قواعد البيانات من حيث تغطيتها الموضوعية ونوع البيانات ومدى التغطية والشكل ومستوى الحداثة والفترة الزمنية التي تغطيه.

أنماط قواعد البيانات:

هناك ستة أنماط (أنواع) من قواعد البيانات المصنفة هي(3):

1- قواعد البيانات المرجعية References Databses :

وهي تضم إحالات أو معلومات ثانوية تحيل المستفيدين إلى المصادر الأساسية (كالمقالات، براءات الاختراع والمنضمات والأشخاص) من أجل الحصول على المعلومات الكاملة وتنقسم إلى ما يلي:

أ- توثيقية: وهي التي تشتمل على إشارات توثيقية وصفية متضمنة أحياناً مستخلصات للمواد العلمية التي تغطيها قاعدة البيانات.

ب- إرشادية: وهي التي تشتمل على البيانات التي ترشد المستفيدين إلى المنظمات والخبراء والأدلة والمواد السمعية والبصرية وغيرها.

2- قواعد البيانات المصدرية Sources Databases :

وهي القواعد التي تضم معلومات أو بيانات أساسية أو نصوصاً كاملة للإجابة على الاستفسارات مباشرة وتنقسم إلى ما يلي:

أ- رقمية Numerie

وهي التي تشتمل على قيم عددية تم جمعها من خلال إجراء عملية منظمة أو

بيانات تم الحصول عليها من خلال إجراء التجارب وتحليلها وتلخيصها أو أرقام تم الوصول إليها عن طريق المعالجة الإحصائية.

ب- نصية ورقمية Textual - Numerie

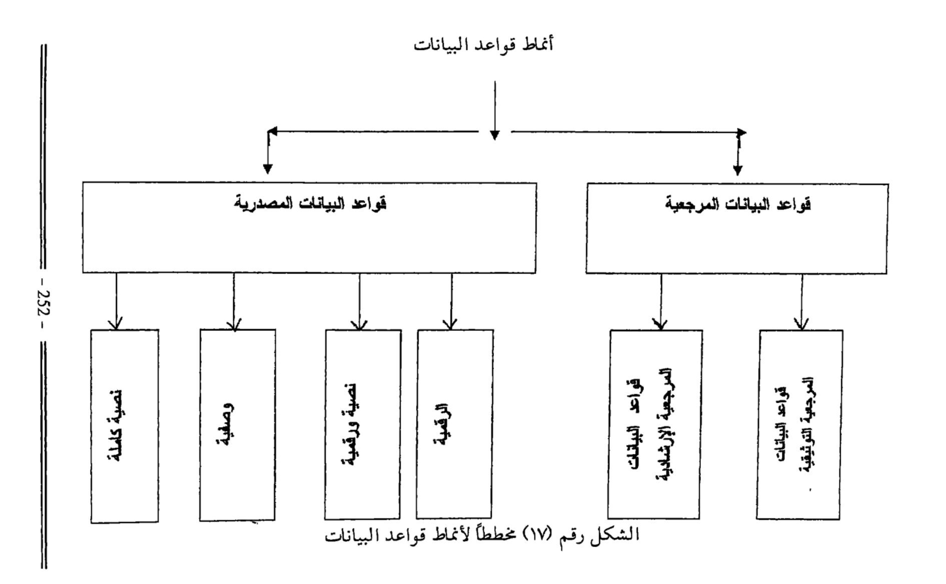
وهي التي تشتمل على قيود متضمنة مزيجاً من النصوص الوصفية والبيانات الرقمية.

جـ- وصفية Properties

وهي التي تشتمل على معلومات أو بيانات تصف خصائص أشياء أو ظواهر معينة مثل الخصائص الكيميائية والطبيعية.

د- نصية كاملة Full- Text

وهي التي تشتمل على قيود متضمنة نصوصاً فكرية كاملة مثل مقالات الدوريات والصحف وقرارات المحاكم ومواصفات براءات الاختراع. ويبين الشكل رقم (17) مخططاً لأنماط قواعد البيانات.



الشكل رقم (١٧) مخططاً لأنماط قواعد البيانات

أنواع الاستقصاء المباشر لقواعد البيانات (خدمات الاسترجاع المباشر للمعلومات).

إن من أهم الخصائص التي تتمتع بها نظم استرجاع المعلومات القائمة على الحاسب الإلكتروني هي قدرتها على ايجاد علاقة مباشرة وتفاعل متبادل بين المستفيد وقواعد البيانات التي يحتاجها الباحث ومن أنواع الاستقصاء المباشر لقواعد البيانات المتوافرة للباحثين هي(4):

1- الاستقصاء الراجع Retrospective Search

وتقوم فكرة هذا الاستقصاء على إجراء مسح شامل لكل محتويات إحدى قواعد البيانات أو مجموعة منها، ويمكن أن يغطي هذا المسح الإنتاج الفكري لموضوع مخصص أو مؤلف معين أو نمط وثائقي خاص أو دورية بعينها أو مكان ما.

2- الاستقصاء الشامل Comprehansive Search

يتم هذا النوع من الاستقصاء عادة لموضوع مخصص ويشمل جميع أنماط الوثائق وجميع المؤلفين الذين كتبوا في الموضوع وكل الفترات الزمنية التي تغطيها قواعد البيانات التي يجري استعمالها.

3- الاستقصاء الانتقائي Selective Search

توفر مراصد المعلومات للباحثين إمكانات القيام بتنفيذ استقصاءات محددة بمعايير خاصة كالحصول على قائمة بالبحوث الحديثة حول مؤلف معين، أو بالبحوث التي أجرتها مؤسسة معينة أو قائمة بالمقالات التي تنشرها صحيفة معينة حول أحد الأحداث أو حول الوضع المالي لإحدى الشركات.

4- استقصاء الحالة الراهنة Stste of The Art Search

يهدف هذا النوع من الاسترجاع إلى تحديد الوضع الراهن لأحد مجالات البحث العلمي (أو ربما لصناعة معينة) وذلك من أجل معرفة ما يقوم به أحد الباحثين في الوقت الحالي مثلاً، وفي أي المجالات يجري توفير المنح العلمية؟ وما هي الأبحاث التي يجري عملها؟ وأحدث النتائج التي تم التوصل إليها أو غير ذلك مما له علاقة بالوضع الراهن للبحث في مجال معين.

5- استقصاء البث الانتقائي للمعلومات SDI Search

إن من أفضل الخدمات التي توفرها نظم الاسترجاع المباشر للمعلومات هي مواكبة التطورات الجارية في موضوع معين، ومعنى هذا إن من الممكن توفير خدمات البث الانتقائي للمعلومات بطريقة مباشرة، وما على الباحث في هذه الحالة الا إدخال ملف السمات العلمية الخاصة به ومن ثم سيبدأ بالحصول على الإشارات المرجعية بطريقة تلقائية.

6- الاستقاء المرجعي Ready- Reference Search

يهدف هذا النوع إلى تقديم البيانات والمعلومات المحددة للرد على الاستفسارات التي تحتاج إلى إجابات علمية فورية وذلك من خلال استعمال قواعد البيانات المصدرية التي تضم في ثناياها حقائق أولية وبيانات إرشادية.

7- استقصاء براءات الاختراع Patent Search

لقد ازداد في الآونة الأخيرة الاهتمام بإنشاء قواعد للبيانات الخاصة ببراءات الاختراع، وذلك أصبح بإمكان الباحثين وخاصة في المجالات التطبيقية للإحاطة بالاختراعات الجديدة ونتائج البحوث المتعلقة بها، وبالوثائق التي تصفها بشكل مباشر وبالتالي اتخاذ القرار المناسب لتحديد اتجاهات بحوثهم من أجل النهوض بالتقنيات المتوافرة.

مستويات الاسترجاع المباشر للمعلومات:

بإمكان الباحث أن يسترجع ثلاث مستويات من المعلومات(5):

1- الإرشادات المرجعية إلى المصادر الأولية للمعلومات.

2- المستخلصات العلمية للإنتاج الفكري.

3- المعلومات الأصلية نفسها سواء ما كان منها على شكل نصوص علمية كاملة أو ما كان على شكل حقائق أولية، أو غير ذلك.

مناهج الاسترجاع للمعلومات والاستقصاء الآلي:

تتم عملية الاسترجاع عادة باتباع منهجين هما(6):

1- الاستقصاء الحر للنصوص:

ومن خلاله يستطيع الباحث أن يستخدم أية عبارة أو مصطلح يعتقد أنه ورد في النص الأصلي للمقالة أو الخبر أو أي مصدر آخر للمعلومات.

2- الاستقصاء المقيد (القائم على المصطلحات المقننة):

وفيه تسترجع المعلومات والبيانات من خلال مصطلحات تم تحديدها والإنفاق عليها ومن ثم استعمالها في اختزان المعلومات.

الخطوات الرئيسية لاسترجاع المعلومات:

هناك سلسلة من الخطوات العملية التي يتم اتخاذها من وقت المستفيد الذي يحتاج إلى معلومات حول موضوع معين إلى مركز المعلومات لمحاولة تلبية هذه الحاجة وإلى أن تقدم لهذا المستفيد مجموعة من نتائج البحث وهي(7):

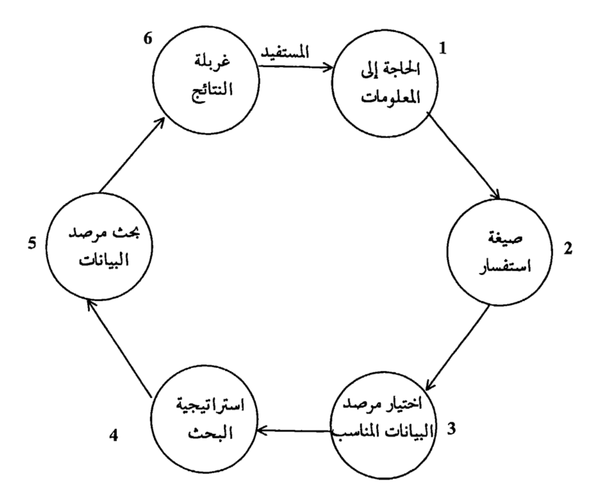
1- تحويل حاجة المستفيد إلى المعلومات إلى حاجة معلنة (استفسار محدد).

2- قيام أخصائي المعلومات باختيار أنسب مراصد للبيانات لإجراء البحث فيها.

3- وضع استراتيجية البحث المناسبة ومضاهاتها مقابل مرصد البيانات.

4- استعراض ما يسفر عنه البحث من نتائج من جانب المسؤول عن البحث لكي يحاول استبعاد المواد غير الصالحة قبل تقديمها للمستفيد ومن ثم توصيل نتائج البحث للمستفيد.

ويبين الشكل رقم (18) الخطوات الرئيسية التي تنطوي عليها عملية استرجاع المعلومات وبالترتيب.



الشكل رقم (18) الخطوات الرئيسية التي تنطوي عليها عملية استرجاع المعلومات

الهوامش والمصادر:

(1) همشري، عمر أحمد وربحي مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- عمان: المؤلفان، 1990.-ص245 .

(2) ميخائيلوف، أي، أي وكليار يفسكي. أو. أس. مدخل إلى علم المعلومات والتوثيق؛ ترجمة نزار محمد علي قاسم.- الموصل: جامعة الموصل، 1982.-ص114 .

(3) مصطفى، سليمان حسين. مراصد المعلومات ودورها في دعم الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعات العربية حتى العام 2000 .- مجلة اتحاد الجامعات العربية.- ع3 عدد خاص (1988).- ص98 .

(4) المصدر السابق.- ص104 .

(5) المصدر السابق.- ص 105 .

(6) المصدر السابق.- ص105 .

(7) لانكستر، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات؛ ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981.-ص153 .

سابعاً: خدمة الترجمة

- تعريف الترجمة العلمية
- تنظيم خدمة الترجمة بمراكز المعلومات
- العوامل المؤثرة في الإفادة من الإنتاج الفكري الأجنبي

خدمة الترجمة(2،1):

تعريف الترجمة العلمية: هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أياً كان مجالها ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.

وقد جاءت خدمة الترجمة في مراكز المعلومات من أجل تخطي الحواجز اللغوية التي ينشر فيها الإنتاج الفكري حيث يصدر الإنتاج الفكري في أكثر من خمسين لغة من لغات العالم، والترجمة ليست هي السبيل الوحيد لتخطي الحواجز اللغوية وأنما تدخل ضمن مجموعة من السبل التي تعمل فيما بينها وبشكل متكامل على تيسير الانتفاع بالإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية وتشتمل هذه السبل ما يلي:

1- تعلم اللغات الأجنبية.
2- إصدار دوريات تشتمل على مستخلصات إعلامية باللغة القومية أو اللغة السائدة في النشاط العلمي.
3- إعداد المستخلصات المحلية.
4- توفير ترجمات مختارة للوثائق ذات الأهمية المتوقعة.
5- توفير ترجمات كاملة لقطاعات معينة من الإنتاج الفكري الأجنبي.

تنظيم خدمة الترجمة بمراكز المعلومات:

ينطوي تنظيم خدمة الترجمة بمراكز المعلومات على ثلاثة عناصر أساسية هي:

أولاً: التعرف على الترجمات المتاحة:

تحرص الهيئات الوطنية والإقليمية والدولية الضالعة في نشاط الترجمة على التعريف بما يتوافر لديها أو ما تقوم بإعداده من ترجمات، ومن الوسائل التي تستخدمها الهيئات في التعريف بما لديها من ترجمات ما يلي:

أ- الدوريات المترجمة: حيث تقوم كثير من الهيئات والمكتبات باقتناء عدد كبير من الدوريات المترجمة في مختلف الموضوعات.

ب- مستودعات الترجمة: ومهام هذه المستودعات تتركز أساساً في تجميع الترجمات من مصادرها المختلفة والتعريف بها، بالإضافة إلى توفير مقومات الحصول على نسخ منها.

وهناك عدد كبير من المستودعات الوطنية للترجمة في كل من الولايات المتحدة وبريطانيا والدول الأخرى، ومن الأمثلة على المستودعات الوطنية للترجمة، قسم الإعارة بالمكتبة البريطانية، والمكتبة المرجعية للعلوم في المملكة المتحدة والمركز الوطني للترجمات **National Translations Center (NTE)**، بمكتبة جون كراير **John Crerar** بشيكاغو.

جـ- المركز الدولي للترجمات:

وهذا المركز عبارة عن شبكة تضم عدداً من المراكز الوطنية للترجمة والمكتبات الكبرى ومراكز التوثيق وقد أنشئ عام 1961م، وتتركز مهامه في تقديم الترجمات والمعلومات حول الترجمات الخاصة بالمطبوعات العلمية والتكنولوجية التي تصدر في أوروبا الشرقية والشرق الأوسط والشرق الأقصى إلى لغات أوروبا الغربية، كما يقدم أيضاً المعلومات المتعلقة بالمترجمين الراغبين في القيام بالترجمة، وقد قام المركز بإنشاء مرصد بيانات الكترونياً يضم المعلومات الخاصة بالترجمات المتخصصة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية ومن إنتاجاته الكشاف الدولي للترجمات **World Trans Index**.

ثانياً: توفير إمكانات الترجمة المحلية

هناك أربعة سبل أساسية يمكن لمراكز المعلومات أن تسلكها في تلبية إحتياجات المستفيدين من الترجمات وهي:

1- الحصول على ترجمات جاهزة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء أو التبادل أو الإعارة أو أية وسيلة أخرى.

2- ترجمة المواد حسب الطلب.

3- ترجمة ونشر مقالات مختارة يتم انتقاؤها على أساس ما لها من أهمية في مجل تخصصها.

4- نشر ترجمات كاملة للدوريات ذات الأهمية الخاصة.

ثالثاً: التعريف بالترجمات التي تتم محلياً

وهذا يعني التعريف بالترجمات التي يقوم مركز المعلومات بإعدادها ومن الوسائل التي تتبعها مراكز المعلومات بالتعريف بالترجمات السجلات البطاقية المحلية ومراصد البيانات الالكترونية والقوائم والفهارس المطبوعة وتشتمل هذه الوسائل على البيانية الأساسية اللازمة للتحقق من الوثائق المترجمة وتشمل بيان التأليف والعنوان باللغة الأصلية، ثم العنوان باللغة المترجم إليها والمصدر الذي نشرت به ومكان وجود الترجمة.

ونتيجة للتطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات فقد استخدم الحاسب الآلي في نقل النصوص من لغة إلى أخرى فظهر ما يسمى بالترجمة الآلية **Machine Translation** وخصوصاً في الحرب العالمية الثانية.

العوامل المؤثرة في الإفادة من الإنتاج الفكري الأجنبي:

تتأثر الإفادة من الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية بثلاث عوامل أساسية هي:

1- القدرات اللغوية للمستفيدين على استعمل اللغات الأجنبية، وتختلف هذه القدرات من مجتمع لآخر نتيجة لبعض العوامل التاريخية والاجتماعية فضلاً عن المكان التي تتمتع بها اللغة القومية.

2- الوزن العلمي لدولة النشر.

3- مدى الإحاطة بالبحوث التي تنشر باللغات الأجنبية.

الهوامش والمصادر:

(1) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984.- ص ص279-310 .

(2) غينشا، كلير وميشال مينو. مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق؛ ترجمة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.- تونس: المنظمة، 1987.-ص308 .

معايير تقييم خدمات المعلومات(1،2) :

عادة ما يقوم المستفيدون مـن أي نـوع مـن الخدمـات لتقييـم هـذه الخدمـات شعورياً ولا شعورياً وفقاً لمعايير خاصة بالتكلفة أو الوقت أو النوعيـة، ونـورد فيمـا يلي المعايير المحددة التي تبدو أكثر أهمية مما تراها في مجال خدمات المعلومات وهي:

المستوى الأول: تقييم الفعالية (اعتبارات إرضاء المستفيدين) وتشمل:

أ- معايير التكلفة: وتتضمن ما يلي:

1- التكلفة المالية:

وهي التي يتحملها المستفيد لكل عملية بحث أو لكل اشتراك أو لكل وثيقة.

2- اعتبارات تكلفة أخرى يصعب التحكم في متغيراتها مثل:

أ- الجهد المستنفذ في تعلم سبل الإفادة من نظام المعلومات.

ب- الجهد المستنفذ في الإفادة الفعالية.

جـ- الجهد المستنفذ في استرجاع الوثائق (عن طريق النظم المساعدة لتوصيل الوثائق).

د- شكل المخرجات التي يقدمها نظام المعلومات.

ب- معايير الزمن وتتضمن ما يلي:

1- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الإشارات.

2- المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.

3- اعتيارات زمنية أخرى (كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظاراً لـدوره في الإفـادة من نظام الخط المباشر).

جـ- الاعتبارات النوعية: وتشمل:

1- تغطية مرصد البيانات.

2- اكتمال المخرجات (الاستدعاء).

3- صلاحية المخرجات (التحقيق).

4- جدة المخرجات.

5- اكتمال البيانات ودقتها.

المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة ارضاء المستفيد بالنسبة لكفاءة النظام في حد ذاته واعتبارات التكلفة)، ويتضمن هذا المستوى ما يلي:

- تكلفة الوحدة لكل إشارة صالحة يتم استرجاعها.
- تكلفة الوحدة بالنسبة لكل إشارة جديدة صالحة مسترجعة والجديدة هنا هي التي لم تكن معروفة من قبل.
- تكلفة الوحدة لكل وثيقة صالحة مسترجعة.

المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة (أهمية النظام في مقابل تكلفة تشغيلية).

ولعوامل التكلفة في تقييم خدمات المعلومات ما لها من أهمية في تقييم الخدمات والمنتجات الأخرى فلا بد من تقديم الخدمة بتكلفة يراها المستفيد معقولة بالنسبة لم يرتبط بها من عائد وتشمل التكلفة بالنسبة للمستفيد أكثر من مجرد الرسوم المباشرة حيث تشمل أيضاً تكلفة وقته هو أي مقدار يبذله من جهد في الإفادة من النظام، ويرى بعض الباحثين أن أفضل معايير لتقييم خدمات المعلومات هي:

1- الاستدعاء Recall

2- التحقيق (الدقة) Precision

فالاستدعاء: يعني قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق الصالحة المتصلة بموضوع معين وتحسب نسبة الاستدعاء كما يلي:

$$\text{الاستدعاء} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموع الوثائق الصالحة في الملف}} \times 100\%$$

أما التحقيق (الدقة): وتعني استبعاد الوثائق غير الصالحة والمناسبة للمستفيدين بواسطة النظام وتحسب نسبة التحقيق (الدقة) كما يلي:

$$\text{التحقيق (الدقة)} = \frac{\text{عدد الوثائق الصالحة المسترجعة}}{\text{مجموع الوثائق المسترجعة}} \times 100\%$$

وهذين المعيارين من أفضل المعايير لتقييم خدمات المعلومات.

3- جهد المستفيد

يقاس هذا الجهد في البحث غير المفوض على أساس ما ينفقه المستفيد من وقت في إجراء البحث، أما في البحث المفوض فإنه يقاس على أساس مقدار ما ينفقه المستفيد من وقت في مداولة سؤاله مع النظام ومقدار ما يحتاج من وقت لعزل المواد الصالحة عما عداها عندما تصله نتائج البحث وهذا عنصر يتصل اتصال مباشر بنسبة التحقيق.

4- زمن الاستجابة Response Time

يمثل هذا العنصر في البحث المفوض المدى الزمني الفاصل بين تقديم المفيد سؤال وتلقية نتائج البحث.

أما في عنصر البحث غير المفوض فإنه يمثل الوقت المنفذ في إجراء البحث فعلاً وهو في هذه الحالة مقياس لجهد المستفيد أيضاً.

5- الجدة:

أي نسبة الوثائق التي لم يراها المستفيد من قبل، أي الوثائق التي يصادفها لأول مرة نتيجة للبحث في مجموع الوثائق الصالحة المسترجعة في هذا البحث وتصلح نسبة الجدة هذه بوجه خاص في تقييم عمليات بحث الإنتاج الفكري التي يتم اجراؤها لأغراض الإحاطة الجارية كالبث الإنتقائي للمعلومات نظراً لأن المهمة الرئيسية لخدمة الإحاطة الجارية الناجمة هي إحاطة المستفيدين علماً بالوثائق قبل أن تصل إلى علمهم في مصادر أخرى.

6- دقة البيانات:

ويحل هذا المعيار محل كل من الاستدعاء والتحقيق في تقييم خدمات المعلومات المصممة للإجابة على الأسئلة ذات الإجابات الحقيقية التي لا لبس فيها فالإجابة عن سؤال معين مثل ما هي درجة انصهار؟ إما أن تقدم كاملة وصحيحة أو لا تقدم على الإطلاق، وعلى ذلك فإنه ينبغي أن يكون تقييم خدمات الرد على الاستفسارات، سواء كانت الإجابة تعتمد على مصدر مطبوع أو على فك معلومات الكتروني، على أساس مدى اكتمال البيانات المقدمة ودقتها.

الهوامش والمصادر"

(1) لانكستر، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات؛ ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، **1981**.-ص ص**156-171** .

(2) أملن، محمد محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.- الرياض: دار المريخ، **1985**.-ص ص**111-116** .

الفصل الخامس

خدمات الفئات الخاصة

أولاً: أصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة وهم:

أ- المعاقون حركياً وجسدياً وعقلياً.

ب- المعاقون سمعياً.

جـ- المعاقون بصرياً.

ثانياً: الموهوبون

ثالثاً: محيو الأمية وكبار السن

رابعاً: المرضى ونزلاء المستشفيات

خامساً: السجناء ونزلاء المدارس الإصلاحية

- الهوامش والمصادر



المكتبات عادة تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية للأشخاص الأصحاء من الناحية العقلية والجسدية والانفعالية ومع ذلك حتى تكون خدماتها شاملة وتغطي احتياجات كافة شرائح المجتمع الذي توجد فيه، لا بد لها أن تقدم جزءاً من خدماتها إلى فئات خاصة من القراء لهم ظروف ومستويات واحتياجات خاصة، فهذه الفئة من القراء لم تكن المكتبات تحسب لهم حساباً في خدماتها حتى تغيرت نظرة المجتمع والمؤسسات لهذه الفئة وأصبح لهم دور في المجتمع، فقد أخذت المكتبات على عاتقها وضع برامج خاصة لهم في خدماتها أو تعطيهم الرعاية والاهتمام ومع ذلك فإن هذه الفئات بحاجة إلى معلومات وخدمات مكتبية تماماً كحاجة الإنسان العادي.

ويمكن تقسيم هذه الفئات لما يلي:

أولاً: أصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة وهم:

أ- المعاقون (حركياً وجسدياً وعقلياً).

ب- المعاقون سمعاً.

جـ- المعاقون بصرياً.

والجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية لهذه الفئات هي:

- المكتبات العامة: بالدرجة الأولى لكونها مؤسسة ثقافية اجتماعية عامة تقدم خدماتها لكافة أفراد مجتمع الشعب بغض النظر عن أعمارهم وأجناسهم ومستويات الثقافية ودياناتهم الخ، فهي جامعة للشعب.

- المكتبات الملحقة بالمراكز والمؤسسات التي تعتني بهذه الفئات:

وفيما يلي توضيح للخدمات المكتبية والمعلوماتية لهذه الفئات:

أولاً: أصحاب ذوي الاحتياجات الخاصة وهم:

أ- المعاقون (حركياً وجسدياً وعقلياً):

للمكتبات العامة دوراً كبيراً وبارزاً في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمعاقين حركياً وجسدياً وعقلياً ويتمثل هذا الدور في النقاط التالية:

1- توفير مجموعات من المواد المكتبية والتعليمية والترفيهية والتثقيفية والمهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتعميق الثقة بالنفس لديهم.

2- توفير مواد مكتبية سهلة وبسيطة وصفحاتها قليلة وسطورها متباعدة وصورة كبيرة وطباعتها واضحة للمتخلفين علياً.

3- توفير المواد السمعية والبصرية للمتخلفين عقلياً من أجل مساعدتهم بإيصال المعلومات لهم بطريقة مشوقة وسهلة.

4- عند تصميم المكتبات العامة يجب مراعاة هذه الفئة من المجتمع من حيث تخصيص مداخل خاصة لتسهيل دخولهم وخروجهم، وكذلك توفير أماكن خاصة لسيارتهم وعرباتهم.

5- يجب أن يكون الأثاث المكتبي متلائم ومناسب لطبيعة هذه الفئة وخاصة المعاقين جسدياً.

6- التعاون مع المراكز والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بالمعوقين.

ب- المعاقون سمعياً:

تعرف الإعاقة السمعية Hearing Impairment بأنه يتمتع حوالي 99٪ من الأفراد بالقدرة على السمع بشكل عادي ولكن حوالي 0.5٪ من الأفراد لا يحظون لأسباب معينة بالقدرة على السمع وهو ما يطلق عليه الإعاقة السمعية(1).

وللمكتبات دور كبير في تقديم خدماتها لهذه الفئة الخاصة من المجتمع ويتمثل هذا الدور في تقديم عدد من الوسائل والخدمات والمتمثلة فيما يلي:

1- استخدام الوسائل المرئية والتي تعتني باستخدام الصور والمناظر لتقديم المعلومات المرئية لهؤلاء الفئة أصحاب الاحتياجات الخاصة مما يجعلهم يشعرون بالرغبة باستخدام هذه الوسائل للتعبير عن عاطفة ما أو للمشاركة في تجربة أو خبرة ما، فقد اقترح العالم (بيهل) في عام 1980م استعمال الوسائل البصرية مثل الصور عند القيام بسرد القصص للمعاقين سمعياً.

2- استخدام لغة الإشارة وهي نظام حسي بصري يدوي يقوم على أساس

الربط بين الإشارة والمعنى ويمكن استخدام هذه الإشارة من قبل أشخاص مختصين مما يساعد على إيجاد خدمة مكتبة صحيحة لمجتمع الصم(2).

3- استخدام الأجهزة: إن المكتبة تستطيع الإفادة من خلال استعمالها جهاز التلفون في العديد من خدماتها وقد زاد الإقبال على هذا الجهاز باعتباره قناة رئيسية للاتصال واستخدام جهاز (TDD) Telecommunication Device For Deaf على جهاز التلفون والذي يتضمن مقرنة تربط بين تيارين كهربائي يسمحان للإشارة الصوتية المرور خلال الجهاز فترسل وتستقبل من خلال ماكنات مختلفة من جهاز TDDولإجراء مكالمة تلفونية يقوم الفرد بإدارة الرقم المطلوب ويضع جهاز TDDويضع المستقبل على المقرنة، والتلفون الذي يستقبل المكالمة يعطي ضوء يشير إلى مكاملة تلفونية ويقوم الشخص برفع السماعة ويشغل الجهاز فتطبع المكاملة على رسالة وتطبع مرة أخرى على جهاز TDD، وقد استخدم هذا الجهاز في عدة مكتبات(3).

وبالإضافة إلى توفير هذه الوسائل، فللمكتبة دور أساسي تجاه المعاقين سمعياً عن طريق اشتراك أفراد معاقين في خدمة الصم، كذلك استخدام موظف مكتبة أصم يتقن لغة الإشارات.

جـ- المعاقون بصرياً (المكفوفين)

هنالك تعريفات عدة للإعاقة البصرية منها التعريف القانوني Legal Definitionومنها التعريف التربوي Educational Definitionوقد ظهر التعريف القانوني قبل ظهور التعريف التربوي، ويشير التعريف القانوني للإعاقة البصرية إلى أن الشخص الكفيف من وجهة نظر الأطباء هو ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة إبصاره عن 20 / 200 قدم في أحسن العينين أو حتى باستعمال النظارة الطبية.

أما التعريف التربوي فيشير إلى أن الشخص الكفيف هو ذلك الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ أو يكتب إلا بطريقة بريل Braille Method.

ويصنف المعاقين بصرياً ضمن مجموعتين رئيسيتين هما:

الأولى: مجموعة المعاقون بصرياً جزئياً وهي تلك المجموعة التي ينطبق عليها

التعريف القانوني والتربوي للإعاقة.

الثانية: مجموعة المعاقون بصرياً جزئياً وهي تلك المجموعة التي تستطيع أن تقرأ الكلمات المفتوحة بحروف مكبرة أو باستخدام النظارة الطبية أو أية وسيلة تكبير وتتراوح حدة إبصار هذه المجموعة ما بين 20-70 / 2-200 قدم في أحسن العينين أو حتى باستعمال النظارة الطبية(4).

برز دور المكتبة في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات والوسائل الملائمة، فيذكر ريتشارد جاردينر **Richard Gardner**(5) إن المواد المخصصة للمكفوفين والمعاقين بصرياً تتضمن الكتب والمجلات المطبوعة بطريقة بريل **Prialle** والكتب الناطقة على الاسطوانات والأشرطة.

وفيما يلي أهم الوسائل التعليمية التي يمكن للمكتبات أن تقدمها للمكفوفين:

1- الكتب النافرة:

وهي الكتب المطبوعة بطريقة بريل ويتداولها المكفوفين في العالم وتعرف باسم صاحبها (لويس بريل 1809-1852) وتعتمد على النقط حيث يكون من هذه النقط جميع الحروف والأرقام، وميزاتها أنها سهلة يستطيع الكفيف أن يتعلمها بسهولة، كما يسهل عليه لمسها.

2- طريقة جون:

وهو نوع من الخط يعتمد على الأبجدية الاعتيادية (وتعتمد على رسم الحروف بشكل بارز)، وهي مفيدة للكفوفين الذي كفى بصرهم وهم في سن متأخرة لتعلم بريل ولا يزالون يتذكرون شكل الحروف.

3- المطبوعات ذات الخط الكبير:

وتكون هذه المطبوعات ملائمة للأشخاص ضعاف البصر وتتميز هذه المطبوعات بعدة مميزات منها(6):

أ- كتب ذات صفحات كبيرة وواضحة وكذلك بالنسبة للحروف.

ب- المسافات التي تترك بين الأسطر والكلمات كافية.

جـ- الكلمات مكتوبة على ورق من النوع الجيد وذي سطح لامع.

د- أن يكون لون الحبر يتناقض مع لون الورق المكتوب إلى أبعد حتى تتضح الحروف، وبهذا يساعد ضعيفي البصر قراءتها، وتفضيل استخدام الحروف المنفصلة بدلاً من الكتابة، وكتابة الحروف في هذه المطبوعات تكون من البنط (14-30).

4- الكتب الناطقة **Talking Book**: ويعود تاريخ هذه الكتب إلى عام 1933م، حيث قامت بريطانيا والولايات المتحدة بإنتاج الكتب الناطقة على اسطوانات **Long Playing** وقد تستعمل بدل الشريط الممغنط والكاسيت.

5- توفير الآلات القارئة ومنها آلة الابتكون **Optacon**: القارئة للمكفوفين وهذه الآلة تتكون من كاميرا صغيرة وشاشة صغيرة، وجهاز بحجم آلة التسجيل الصغيرة، به فتحة تسمح بدخول إصبع سبابة فيه، مهمة هذا الجهاز مساعدة الكفيف على قراءة المواد المطبوعة والكتب والمجلات والجرائد وذلك بواسطة تحويل الرموز المكتوبة محسوسة تحت إصبع السبابة، بحيث يحس الكفيف شكل الحرف المقروء بواسطة الكاميرا وفي الوقت نفسه، يظهر الحرف المحسوس على شاشة صغيرة تسمح للمعلم بمراقبة ما يقرأ للكفيف(7).

6- الإنسان: ويقوم بالقراءة والكتابة للكفيف وهو الوسيلة التقليدية في إيصال المعلومات للكفيف، وهناك بعض الحكومات مثل الولايات المتحدة الأمريكية تقوم بدفع الأجور لمن يقوم بتدريس الكفيف(8)، فبالإضافة إلى توفير هذه الوسائل التي ذكرت، فللمكتبة دور أساسي تجاه المعاقين سمعياً عن طريق اشتراك أفراد وغير معاقين في خدمة الصم، وكذلك استخدام موظف مكتبة أصم يتقن لغة الإشارات من أجل تسهيل الخدمات والمعلومات المناسبة للمعاقين سمعياً.

ثانياً: الموهوبون:

لقد أظهرت التعريفات الحديثة بأن الطفل الموهوب هو ذلك الفرد الذي يظهر أداءاً متميزاً في التحصيل الأكاديمي وفي بعد أو أكثر من الأبعاد التالية:

- القدرة العقلية العامة.
- الاستعداد الأكاديمي المتخصص.
- التفكير الابتكاري أو الإبداع.
- القدرة القيادية.
- المهارات الفنية.
- المهارات الحركية(9).

والمكتبات المسؤولة عن تقديم الخدمات المكتبية لهذه الفئة من فئات المجتمع هي المكتبات العامة والمكتبات المدرسية، ويتمثل دور هذه المكتبات في تقديم خدماتها عن طريق توفير مجموعات مكتبية مختلفة من الكتب والدوريات والمواد المكتبية الأخرى التي تعمل على تنمية مواهب هذه الفئة وقد تتضمن هذه الخدمات:

أ- كتباً عن مجالات المعرفة تتلاءم مع ميول الموهوبين.

ب- التعامل معهم بشكل مختلف عن الأطفال العاديين.

جـ- مشاركة بعض الموهوبين في دورات تقدمها المكتبة وتعريفهم بخدمات المكتبة.

د- السماح لهم القيام ببعض الأعمال المكتبية كالإعارة مثلاً.

هـ- إرشادهم إلى المصادر المهمة التي تنمي مواهبهم.

ثالثاً: محو الأمية وكبار السن:

تعتبر خدمات محو الأمية وتعليم الكبار من الخدمات الجديدة التي تبلورت بعد الحرب العالية الثانية حيث شعرت بعض المجتمعات بتخلفها عن المركب الحضاري وأحست بخطر الأمية وبخاصة في بلدان العالم الثالث ولذا نهضت المكتبات العامة وبخاصة هذه الرسالة الحضارية التي تتركز فلسفتها في ميدان تعليم الكبار على الأسس التالية(10).

1- إن الكبار الذين فاتتهم فرصة الدراسة الأكاديمية في مرحلة معينة يمكن تعليمهم وإكسابهم المهارات الجديدة بعكس الفكرة الشائعة أن تعليم الكبار عملية

صعبة للغاية.

2- في عصر ثورة المعلومات والتطور العلمي والتقني على الكبار أن لا يقفوا عند حد معين أو مستوى تعليمي ثابت بل يجب أن يطوروا أنفسهم باستمرار من خلال التعليم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة.

3- نظراً لكون المكتبة العامة تمثل مركزاً إعلامياً وثقافياً واجتماعياً فلا يجوز إهمال هذه الشريحة الاجتماعية من خدماتها في التعليم.

أما فيما يتعلق بخدمات محو الأمية التي تقدمها المكتبة العامة فتبدأ مع المتعلمين الذين اكتسبوا بعض المهارات في القراءة والكتابة من مدارس ومراكز محو الأمية ولكي تنجح المكتبة في المساهمة في محو الأمية وتعليم الكبار لا بد من دراسة مسحية شاملة لطبيعة المجتمع ومعرفة مستوياته التعليمية ونسبة الأميين فيه من أجل توفير الإمكانات المادية والبشرية التي تحقق نجاح هذه العملية، أما الخطوات الأساسية في تعليم الكبار تتمثل بما يلي(11):

1- اختيار مجموعة الكتب التي تناسب المستويات التعليمية وبخاصة المطبوعات المبسطة والمصورة.

2- تنظيم مجموعة الكتب من حيث ترتيبها وعرضها على رفوف مفتوحة لجعلها في متناول أيدي المستفيدين تعرض الاطلاع عليها واستعارتها.

3- تدريب المكتبين لإكسابهم الخبرات اللازمة لتعليم الكبار من خلال فتح دورات تدريبية تتضمن موضوعات عديدة فيها مبادئ تعليم الكبار والوسائل السمعية والبصرية وغيرها ويقوم بالإشراف على هذه الدورات التدريبية متخصصون من معاهد تعليمية وتربوية.

4- وضع وتنفيذ البرامج التعليمية ممن خلال الاستماع للموسيقى والتسجيلات الصوتية فضلاً عن عرض الأفلام وإقامة المعارض، ومن خلال تنفيذ هذه البرامج يمكن للمكتبة أن تحقق تعاوناً إيجابياً لمحو الأمية وتعليم الكبار الأمر الذي يزيد من فاعلية خدمات المكتبة الـ امة ونجاح برامجها التعليمية.

ومن الاتجاهات الحديثة في خدمات المكتبات العامة زيارة المقعدين، والأحياء

الفقيرة والمعزولة وزيارة دور المسنين وعلى المكتبة أن تبني علاقات متميزة مع هذه الفئات وتعمل على توفير مستلزمات الخدمة المكتبية لها من خلال توفير المجموعات المكتبية المناسبة والمواد السمعية والبصرية وغيرها.

رابعاً: المرضى ونزلاء المستشفيات:

المكتبة المسؤولة عن تقديم خدماتها لمرضى ونزلاء المستشفيات هي:

مكتبة المستشفى بالدرجة الأولى ويعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات(12)، مكتبة المستشفى Hospital Library "بأنها مكتبة يديرها مستشفى لخدمات احتياجات العاملين فيه من المعلومات الطبية والتمريض والإدارة وكذلك لخدمة المرضى، وتقدم المكتبة خدماتها المختلفة للمرضى الراقدين في المستشفى بالإضافة إلى العاملين من ممرضين وأطباء وإداريين...الخ، وتعتبر المكتبات في أغلب المستشفيات محور للخدمات المشتركة لمعالجة المرضى وإعادة تأهيلهم.

وهناك عدة وسائل تقدمها مكتبات المستشفيات لخدمة المرضى ومنها(13):

1- حاملات الكتب:

وهذه الحاملات توضع بجوار سرير المريض وتتحرك بحرية ويسر، وبعضها يأخذ شكل منضدة تتحرك فوق السرير في مختلف الاتجاهات والزوايا ومنها ما يأخذ شكل لوحة عرض للكتب توضع بجوار السرير أو على مقعد ومنضدة بجواره.

2- مقلب الصفحات:

ويأخذ شكل عصا يحركه المريض بنفسه وهو على سرير لتقليب صفحات الكتاب عن طريق تحريك مقلب بفمه، أما الناحية الأخرى من المقلب (وهي ناصية الكتاب) فتثبت بها قطعة من المطاط لتقليب الصفحة أو قطعة جاذبة ممغنطة، وتستعمل عن طريق تثبيت مشابك أو مكابس معدنية الموجود في المقلب وبالتالي تغيير الصفحة، وهناك مقلب صفحات يعمل ذاتياً بالكهرباء عن طريق إيصاله بمفتاح كهربائي أو جهاز منظم لحركته ويستخدم هذا الجهاز بواسطة الضغط الخفيف على المفتاح أو منظم الحركة وبأقل مجهود يذكره.

3- أجهزة تكبير الحروف البصرية:

وتستخدم هذه الأجهزة للأشخاص الذين لا يستطيعون قراءة الأحرف العادية ومنها جهازاً يسمى بأداة التكبير الأفقي المتعدد العدسات، وتقوم بتكبير الأسطر سطراً سطراً من الكتابة، وهنالك أيضاً أداة لتكبير كلام الصفحة ولهذا الغرض تستخدم صفحات من البلاستيك.

4- أجهزة الأفلام المصغرة للكتب (كالمايكروفيلم) أو أشرطة التسجيل:

5- الكتب الناطقة: أي المسجلة على شريط وتستعمل للمرضى المكفوفين

والكتب التي تقدم لمرضى المستشفيات كتب تثقيفية وتعليمية وترويحية، وأن لا تتعرض للمرض الذي يعاني منه المريض، إضافة إلى المجلات والصحف اليومية.

خامساً: السجناء ونزلاء المدارس الإصلاحية:

تقدم الخدمات المكتبية للسجناء عن طريق:

أ- مكتبات السجون (مكتبات مراكز الاصلاح والتأهيل) وهذه التسمية شائعة في الأردن).

ب- المكتبات العامة.

ويعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات(14)، مكتبة السجن Prison Library بأنها: «مكتبة يديرها سجن لخدمة النزلاء وقد تحتوي على مواد عامة أو مواد مساندة لبرامجها الثقافية وبعض الموضوعات القانونية».

وتهدف مكتبة السجن إلى تحقيق الأهداف التالية(15):

1- مساعدة السجين على تقوية شخصيته وقابليته لكي يتعامل مع الأفراد بصورة عامة.

2- تنمية اتجاهات وقيم اجتماعية مرغوب فيها كالوعي بأهمية العمل التعاوني وتحمل المسؤولية والصبر والمثابرة وخدمة الغير والمحافظة على الملكية العامة وغيرها.

3- تساعد على تغيير فكرة السجين حول الدولة والمجتمع وتعلمه واجباته وحقوقه كمواطن صالح.

4- شد السجين إلى العالم الخارجي بصلات وثيقة وإطلاعه على ما يستجد في عالم الغد.

5- تأكيد عادة المطالعة وجعلها لديه اهتماماً يومياً.

6- المساعدة في شغل أوقات فراغ السجين.

7- تقديم المعلومات المهنية عن طريق توفير المواد المكتبية التي تساعد النزلاء ممن يعملون في معامل السجون على تطوير أنفسهم.

ورغم أن إدارة السجن هي المسؤولة عن تقديم الخدمات المكتبية إلا أن المكتبات العامة في الدول المتقدمة بدأت توصيل خدماتها إلى هذه الفئة، فالسجناء عادة قراء عاديين ولكن ظروفاً سيئة ومختلفة ومتنوعة أدخلتهم السجن وأبرز ما يميزهم توفير الوقت الكافي للقراءة لأنهم يعانون حياة الروتين الجامدة المنعزلة.

ومن هنا فإن المكتبات تستطيع أن تقدم خدماتها للسجناء عن طريق المكتبة الموجودة داخل السجن أو عن طريق المكتبة المتنقلة.

ومن الخدمات التي تقدمها المكتبات للسجناء ما يلي:

1- توفير الكتب التعليمية والتثقيفية والمهنية والأخلاقية.

2- توفير الدوريات والصحف.

3- تقديم الخدمات السمعية والبصرية عن طريق الأفلام الهادفة لتوعيتهم.

4- الابتعاد عن الكتب التي تتحدث عن الجريمة والجنس أو التي تتعرض للدين أو السياسة.

5- عقد المحاضرات والندوات لتوعيتهم عن الجريمة والإنحراف وغيرها من الموضوعات.

أما عن نزلاء المدارس الإصلاحية حيث تعتبر المدارس الإصلاحية واحدة من المؤسسات الإصلاحية ونزلائها هم من الأحداث الصغار الذين لا تزيد أعمارهم

عن خمسة عشر عاماً، فالمكتبات في هذه المدارس لا تختلف عـن مكتبـة السـجن مـن حيث توفر الشروط الخاصة بـها ولكنـها تختلـف في نـوع المجموعـات المكتبيـة الـتي توفرها لاختلاف أعمار النزلاء في المدارس الإصلاحيـة ولـذا فيجـب توفـير بعـض القيم الأدبية والعلمية في الكتب المختارة لمكتبات المدارس الإصلاحية منها(16):

أ- في مجال القصة:

1- أن تكون أحداثها صادقة ومعقولة.

2- أن تكون موضوعاتها ترضي أغلب الميول والرغبات.

3- أن تكون قصص البطولة التاريخية قريبة من الواقع.

4- أن تكون القصص هادفة بعيدة عن الأسلوب الخطابي المباشر.

5- أن تكون ذات حجم مناسب وجذابة وحروفها كبيرة وسهلة القراءة.

6- أن تشتمل على صور إيضاحية جذابة.

ب- في الكتب غير القصصية:

إضافة إلى الشروط المذكورة أعلاه يجب أن توفر عنصرين أساسين آخرين:

1- أن تكون ذات موضوع علمي دقيق وأمين تعرض الحقائق بصدق.

2- أن تكون ذات إخراج حسن مزين بالصور الملونة.

هوامش ومصادر الفصل الخامس

(1) الروسان، فاورق. سيكولوجية الاطفال العاديين: مقدمة في التربيـة الخاصـة.- ط .- عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1996.- ص141 .

(2) غـازي، نبيـل. الخدمـات المكتبيـة للمعـاقين سمعياً.- رسـالة المكتبـة.- مـج1 ،ع4 (1984).- ص ص15-16 .

(3) إبراهيم، منى محمد الشيخ. الخدمة المكتبية للمعوقين في القطـر العراقـي.- بغـداد: مطبعة التعليم العالي، 1989.- ص19 .

(4) الروسان، فاروق.- مصدر سابق.- ص ص115-117 .

(5) Gardner, Richard K. Library Collection.- New YorkL MCG Raw Hill, 1981.-p92.

(6) إبراهيم، منى محمد الشيخ.- مصدر سابق.- ص26 .

(7) الروسان، فاروق.- مصدر سابق.- ص131 .

(8) الرواي، ميري توفيـق. مكتبـات المكفوفـين.- بغـداد: الجامعـة المسـتنصرية، 1974، رسالة دبلوم عالي.- ص12 .

(9) الروسان، فاروق.- مصدر سابق.- ص147 .

(10) محمد، زكريا الحاج. خدمات الفئات الخاصة في المكتبات العامة.- رسـالة المكتبـة.- مج 17، ع4 (1982).- ص9 .

(11) عمر، أحمد أنور. المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ.- ط3، منقحة.- القاهرة: دار النهضة العربية، 1987 .- ص33 .

(12) الشامي، أحمد محمد وسيد حسـب الله. المعجـم الموسـوعي لمصطلحـات المكتبـات والمعلومات.- الرياض: دار المريخ، 1988.- ص330 .

(13) جوسي، لويـس. التجـهيزات الخاصـة بمكتبـات المسـتشفيات والوسـائل المتعلقـة باستعمالها.- مجلة اليونسكو للمكتبات.- مج1، ع2، 1971م.- ص ص28-43 .

(14) الشامي، أحمد محمد.- مصدر سابق.- ص360 .

(15) جرجيس، جاسم محمد. مكتبات السجون.- بغداد: جامعة بغداد، معهد الدراسات العليا لعلم المكتبات والتوثيق، 1972.- ص ص 10-18 .

(16) نفس المصدر السابق.- ص ص38-39 .

الفصل السادس

الإنترنت وخدمات المكتبات والمعلومات

- مفهوم الإنترنت
- النشأة والتطور
- الربط بالإنترنت ومستويات الوصول للإنترنت
- خدمات الإنترنت
- استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات
- الهوامش والمصادر

6

الإنترنت Internet بالإنجليزية مشتقة من International Net Work الشبكة العالمية وقد تعرض عدد من المختصين والباحثين إلى تعريف الإنترنت، ونورد بعضها على سبيل المثال وليس الحصر.

فقد عرف جمال عبدالمعطي(1) الإنترنت بأنها أهم الإنجازات البشرية في تاريخ الإنسانية وهي "شبكة من الحاسبات سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع والأحجام ترتبط مع بعضها البعض عن طريق برتوكولات تحكم عملية تشارك في تبادل المعلومات وبروتوكولات تضبط عملية التراسل بين هذه الحاسبات".

ويعرفها زين عبدالهادي(2): «على أنها شبكة حاسبات تتصل ببعضها البعض من خلال خطوط إتصال مختلفة الأشكال والأنواع، ومن خلال ما يعرف بالبروتوكولات يتم توحيد عمليات الاتصال تلك بحيث تمكنك من قراءة ملف على جهاز حاسب من نوع آخر مختلف عن الجهاز الذي تعمل عليه»، وأنه يمكنك من خلالها إرسال بريد الكتروني لشخص تعرف عنوانه أو الاتصال بمجموعة من الأشخاص تهتم بمجال معين، قد يكون هذا المجال علمياً أو ثقافياً أو تربوياً أو إجتماعياً، الخ، وعليك أن تعرف عنوان هذه الجماعة.

وفي تعريف ثالث لشبكة الإنترنت على أنها(3): «عبارة عن مجموعة من أجهزة الكمبيوتر التي تحتوي على معلومات في مختلف المواضيع وهذه الأجهزة منتشرة في جميع أنحاء العالم وترتبط ببعضها من خلال شبكة متطورة».

النشأة والتطور:

بدأت الأنترنت سنة 1969م، كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك من قبل وزارة الدفاع الأمريكية وكانت تسمى أربانت Arpantet وكان من أهم أهدافها في البداية دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة وقد كانت تتكون من أربع حواسيب فقط.

وقد شهدت الأربانت منذ ذلك الحين العديد من التطورات، فقد إنقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم Milnet الشبكة العسكرية والتي تقوم بوصل

المواقع العسكرية، أما الثانية فلحتفظت باسم Arpanetواختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد بقيت هاتان الشبكتان موصولتين بمخطط تقني يسمى بروتوكول إنترنت Internet Protocolهذا وقد عززت شبكة الإنترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم NCEوهي هيئة حكومية أمريكية باستعمل هذه الشبكة لوصل خمسة حواسب عملاقة عبر الولايات المتحدة الأمريكية لاستخدام هذه الحواسب لغايات البحث في كل مخابر الولايات المتحدة الأمريكية الموصلة بهذه الشبكة(4)، وفي عام 1972م تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية.

وقد شهدت الأربانت مجموعة من التحولات لتصبح في النهائية شبكة إتصال دولية تحت اسم International Net Work وقد فكر العديد من الباحثين في مجال الشبكات حول العالم في الاتصال ببعضهم البعض من خلال شبكة اتصال قوية ومن هنا بدأ العمل في تكوين شبكة الإنترنت(5).

وفيما يلي بيان تطور شبكة الإنترنت تاريخياً حسب التسلل الزمني التالي(6):

1- 1969م، إقامة أول شبكة تجريبية تربط أربعة مواقع تم إنشاؤها في الولايات المتحدة الأمريكية (اربانت) Arpanet من قبل وكالة الأبحاث والمشاريع المتقدمة الأمريكية وقد استخدمها بعض الباحثين في تلك المواقع لأهداف علمية وعسكرية محددة وكانت أول شبكة في جامعة كاليفورنيا UCLA.

2- 1971م، تم توسيع الشبكة السابقة، حيث شملت اثني عشر موقعاً من ضمنها معهد MIT.

3- 1973م، تم أول ربط دولي عبر الإنترنت.

4- 1981م، دخول شبكات جديدة للربط بين الحواسيب مثل: Bitnet, Minittle, Csnet.

5- 1982م، إنشاء برتوكولات تسهيل الربط عبر الإنترنت مثل IP، TCP برتوكول مراقبة التبادل TCP Transmission Control Protocal وبروتوكول انترنت Internet Protocal.

6- 1983م، فصل الجزء العسكري عن الإنترنت وإنشاء شبكة جديدة للربط العسكري تدعى MILNET.

7- 1985م، زيادة المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنت إلى أكثر من 2000 موقع والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير.

8- 1986م، إنشاء شبكة خاصة بالجامعات والطلبة والخريجين من قبل المؤسسة الوطنية للعلوم في الولايات المتحدة الأمريكية National Science Foudation (NSF).

9- 1989م، تحقق أو مشروع ربط بين شبكة الإنترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الالكترونية لأهداف تجارية وكذلك إنشاء النسيج العالمي للمعلومات (www) Wide Web World.

10- 1990م، إسدال الستار على مشروع Arpanet وعرض تصميمه وهيكلته في السوق.

11- 1991م، ظهور نظام Gopher ويلفظ Gofor قوفور للإبحار عبر شبكة الإنترنت، وقد وصل عدد النقاط الرئيسية المتصلة بالشبكة إلى 500.000 موقع.

12- 1992م، انتشار منظومة النسيج العالمي الواسع للربط بين الشبكات (www) Wide Web World وكان لسرعة انتشارها الأثر المباشر والكبير على سرعة وشيوع انتشار الإنترنت.

13- 1993م، ربط مقر الرئاسة الأمريكي البيت الأبيض بشبكة الإنترنت.

14- 1994م، ظهور نظام الإبحار عبر الانترنت نتسكيب Netscape وانتشاره الواسع على الأجهزة الشخصية، وقد وصل عدد المواقع الرئيسية المتصلة بالشبكة إلى أكثر من ثلاثة ملايين موقع.

15- 1995م، دخول ميكروسوفت ميدان التنافس مع نتسكيب، وظهور نظام الإبحار ميكرسوفت اكسبلور Explorer للأجهزة الشخصية.

أما الآن فإن الشبكة تربط بين دول العالم من خلال أكثر من عشرين مليون جهاز كمبيوتر داخل 157 دولة من دول أمريكا الشمالية وأمريكا الوسطى وأمريكا الجنوبية وافريقيا وآسيا والوطن العربي، ويستخدم اكثر من 125 مليون شخص، ويقول أي دي سي أنه بحلول عام الفين سيكون هناك 160 مليون شخص يستخدم الإنترنت(7).

الربط بالإنترنت ومستويات الوصول للإنترنت(8) :

تتنوع طريقة الارتباط بالإنترنت بحسب وضع الإنترنت في القطر نفسه، فهناك بعض البلدان التي وفرت فيها خدمات كاملة للإنترنت عن طريق ما يسمى مزود خدمة الإنترنت Internet Service Providerإن الوصول إلى الإنترنت يحتاج الحد الأدنى من المتطلبات وبذلك فإنه يمكن القول أن الربط بالإنترنت يمكن أن يكون أمراً سهلاً خالياً من التعقيد أو ربما مسئلة شبه مستحيلة بحسب التسهيلات الموجودة في المؤسسة أو البيت أو ربما القطر.

وتشير بعض الإحصائيات إلى أن أحد عشر بلداً من الدول العربية لديها خدمة الإنترنت هي مصر، الأردن، والإمارات العربية المتحدة والبحرين والبنان والكويت والمغرب وفلسطين وعُمان وقطر والسعودية. وتتوافر خدمة الإنترنت في الأردن عن طريق المركز الوطني للمعلومات ومؤسسة تجارية أخرى يقوما بتخصيص عناوين للإنترنت تتيح الاستفادة الكاملة أو الجزئية من الشبكة.

وللوصول إلى الإنترنت، يتطلب الأمر ما يلي:

1- حاسوب من أي نوع أو أي نظام تشغيل.

2- مودوم (جهاز تحويل وإعادة تحويل الإشارات الصوتية إلى رقمية).

3- خط هاتف سواء عن طريق تخصيص خط أو طلب رقم معين.

4- مزود خدمة الإنترنت سواء أكانت هيئة الاتصالات أو مركز معلومات وطني أو مؤسسة تجارية.

5- رقم هاتف معين للاتصال به كعنوان لمزود الخدمة مع كلمة سر مع عنوان بريد

الكتروني مع وسيلة للمساعدة في الوصول.

6- برمجية لاستخدامها في تأسيس برتوكول بين الحاسوب والمودم والمزود.

7- وجود أشخاص لديهم حاجة حقيقية لاستخدام الإنترنت والاستفادة منها.

وبالنسبة لكلفة الربط فيعتمد تحديد كلفة الربط بالإنترنت على عدة عوامل هي من أنت ولأي مؤسسة تتبع وكيف ستقوم بعملية الربط على الشبكة، وهي في الحقيقة ليست مجاناً لأن أحداً ما أو جهة أخرى تقوم بالدفع أو تتحمل الكلفة نيابة عنه، ولكن بغض النظر عن التبيعة ومن سيدفع الكلفة فإن العناصر التالية بمجموعات تشكل كلفة الربط بالإنترنت:

1- ثمن أو كلفة الحاسوب وأجهزة الاتصال الأخرى، من الجدير بالذكر أن الحاسوب المستخدم في المكتب أو البيت يمكن استخدامه للربط بالإنترنت ولا يحتاج الأمر إلى حاسوب خاص بذلك، كل ما يتطلبه الأمر هو إضافة المودم وخط الهاتف إذ لم يكن متوفراً.

2- ثمن استئجار أو استخدام خط الهاتف في حل وجود مزود خدمات إنترنت محلي فإن كلفة الهاتف لا تتجاوز المكالمات المحلية بين الحاسوب ومزود الخدمة وإذا كان لا بد من الاتصال بمزود خارج القطر كما هو الحل في بعض البلدان فإن الكلفة ترتفع إلى كلفة الهاتف الدولي، في حل استئجار هاتف فإنه يتم دفع مبلغ سنوي بغض النظر عن عدد الاتصالات وحجم البيانات التي يتم تراسلها، وفي حالة استخدام هاتف للاتصال عند الحاجة تكون طريقة الدفع إما حسب طول المكالمة بالدقائق أو الساعات أو حجم البيانات التي يتم تراسلها.

3- ثمن الاشتراك في خدمة الإنترنت والبرمجيات المستخدمة، فبالإضافة إلى كلفة الاشتراك قد يتطلب الأمر دفع كلفة حساب مدة الاتصال أو حجم البيانات المتراسلة.

4- ثمن الوصول إلى الموقع المطلوب على الإنترنت وذلك حين يكون الموقع تجاري، هذا الأمر لا ينطبق على المواقع العلمية والأكاديمية والحكومية.

يجب الإشارة هنا إلى أن الكلفة تختلف من مزود خدمة إلى آخر، ومن بلد إلى

آخر، عند محاولة الربط فعلى الشخص أن يأخذ بالاعتبار ليست فقط كلفة الاشتراك الأولي أو الإشتراك الشهري وكلفة البحث ولكن أيضاً التفكير في اشتراك مؤقت من أجل التجريب والمحاولة لمدة شهر إلى ست شهور حتى يطمئن المشترك إلى أن المزود الذي تم اختياره والحل التقني الذي تم تطبيقه هو الأنسب والأقل كلفة بين البدائل المتاحة.

أما فيما يتعلق بمستويات الوصول للإنترنت فهناك ثلاث مستويات للوصول إليها والربط بها وهي(9):

1- المستوى الأول في الوصول إلى الإنترنت وهو المستوى الأولى من خلال البريد الالكتروني من حاسوب إلى حاسوب آخر بالإنترنت، والبريد الالكتروني هو أبسط أشكال الاستفادة من الإنترنت ولكنه الشكل الأكثر استخداماً وشيوعاً بين المستخدمين.

2- المستوى الثاني إلى الوصول إلى الإنترنت هو وجود حاسب أو وصول محدود مقوقع في هذه الحالة يتم خالق حلقة وصل مع حاسوب آخر على الإنترنت بشكل تفاعلي عند الحاجة وهنا لا يكون الحاسوب المتصل جزءاً كاملاً من الإنترنت ولكن يمكن الاستفادة من كافة خدمات الإنترنت.

3- المستوى الثالث هو الوصول الكامل إلى الإنترنت والاستفادة الكاملة من خدماتها ومواردها وهنا يتطلب الأمر البرمجيات الخاصة والأجهزة لاستخدام برتوكول الإنترنت، ويعتمد نوع البرمجة وحجمها وتعقيدها ونوع الأجهزة على ما هو متوافر لدى مزود الخدمة وطالب الخدمة.

خدمات الإنترنت(11،10) :

هناك مجموعة من الخدمات والموارد التي تقدمها الإنترنت بشكل عام يمكن تلخصيها كالآتي:

1- خدمة البريد الإلكتروني Electronic Mail :

يعتبر البريد الالكتروني من أكثر خدمات الإنترنت استخداماً، فخدمة البريد

الالكتروني هي الخدمة التي تشرف على إرسال واستقبال الرسائل من حاسب إلى آخر داخل شبكة المعلومات، وتقوم بالتأكد من وصول البريد إلى العنوان السليم.

وقد يكون معظم هذه الرسائل عبارة عن ملاحظات صغيرة من شخص إلى آخر، فالبريد الالكتروني خدمة عامة تسمح بنقل جميع أنواع الوثائق والمستندات وبرامج الحاسب الخ، والشرط الوحيد في هذه البيانات المنقولة أن تكون على هيئة نص (AscIIcode TEXT) أي أنها بيانات مكتوبة بواسطة مجموعة من الحروف القياسية الموجودة على لوحة المفاتيح وفي بعض الأحيان يمكن نقل بيانات غير نصية Non Tettualمثل الصور والأصوات.

ويمكن تلخيص استخدامات البريد الالكتروني فيما يلي:

أ- نقل الرسائل والمحزرات.

ب- السماح للأشخاص الذين ليسوا قريبين من بعضهم أن يشتركوا في مشروع واحد، مثل ذلك اشتراك مجموعة من الأشخاص في عدة أماكن مختلفة في تأليف كتاب ما أو بحث ما بحيث يتبادلوا مراجعة الأجزاء الخاصة بكل منهم عن طريق إرسالها عبر البريد الالكتروني.

جـ- اتخاذ قرارات تتعلق بتطوير الإنترنت نفسها حيث يمكن تجميع آراء وأفكار المشاركين من خلال البريد الالكتروني.

2- خدمة الدخول عن بعد **TELNET**تستخدم كلمة **TELNET**كاسم بمعنى الاتصال عبر الإنترنت.

فخدمة تلنت هي التي تسمح لك بعمل اتصال مع حاسب آخر قد يكون في أبعد مكان على الكرة الأرضية.

وبمجرد تحقيق هذا الاتصال يمكنك الدخول إلى هذا الحاسب البعيد والتعامل مع أي ملفات ومعلومات مخزنة به بالطبع يجب أن يكون لك رقم حاسب معين وكلمة مرور للدخول إلى الحاسب الآخر، وهناك العديد من الحاسبات على الإنترنت تسمح لك بالتعامل مع معلومات معينة دون الحاجة إلى رقم حاسب.

3- خدمة اف تي بي F.T.Pوهي اختصار لـــ File Transfer Protocol وتعني برتوكول نقل الملفات وهي من أهم خدمات الإنترنت وأوسعها إنتشاراً وهي التي تسمح للمستفيد بنقل الملفات من حاسب إلى آخر مـهما كـان موقـع الحاسـب الجغرافي.

4- خدمة العميل والخادم Clent/ Setver: إن أهم استخدام لشبكة الحاسب Net Workهو مشاركة الموارد وهذه المشاركـة تتـم باسـتخدام برنـامجين منفصلـين يعمل كل منهما علـى حاسـب منفصـل، عـادة الأول يسـمى الخـادم Serverوهـو البرنامج الذي يوفر الموارد، والثاني يسمى العميل Clientوهو يطلب توفير مـوارد معينة.

فنظام العميل والخادم يوفر ثلاثة أنواع رئيسية من الملومات هي:

أ- يسح لـك بعـرض معلومـات عـن أي مسـتخدم علـى الإنـترنت وهـذه المعلومات يختلف حجمها من مستخدم إلى آخر.

ب- يسمح لك أن تسأل عن المستخدم المتصـل حاليـاً بمضيـف Hostمحـدد على الإنترنت.

جـ- الاتصال بمضيف محدد مجهز لتقديم معلومات أخرى هامة.

5- خدمة التقصي أو البحث Finget Serviceمعظـم حاسـبات الإنـترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عـن معلومـات عـن مسـتخدم معـين، وهـذه الخدمة تسمى خدمة البحث أو Fingerوالكلمة تستخدم كفعل، أيضاً بمعنى ابحث، فيمكمن أن نقول:

Finger Hohamed @ ES. UMD.EDU

بمعنى إبحث عن محمد، وتعتمد هذه الخدمة على أن كل مستخدم في الإنترنت له رقم شخصـي Useridومـن خـلال هـذا الرقـم الشخصـي تسـتطيع الاتصـال بالحاسب الخاص به ومعرفة معلومات عـن هـذا المسـتخدم تتضمـن اسمـه وعنوانـه تلفونه وهكذا.

6- خدمة مجموعات المناقشة Usenet كلمة Usenet تمثل الحروف الأولى من كلمة Users Net Work وهي إحدى موارد الإنترنت والمقصود بها مجموعات المناقشة التي يستطيع مستخدم الإنترنت الدخول إليها وتقديم أي استفسار وطلب أي معلومات وفي نفس الوقت تقديم أي معلومات يرى المستخدم أنها مفيدة لمجموعة المناقشة حتى تستفيد منها باقي المجموعة.

7- خدمة الأرشيف Archive تظهر أهمية خدمة الأرشيف في أنه نظام يساعدك على الوصول إلى الملفات التي تريدها.

فمثلاً لو فرضنا أنك تريد ملفاً محدداً أو برنامجاً سمعت عنه فإنك تستطيع استخدام خادم الأرشيف Archive Server في تحديد المواقع التي تحتوي على هذا الملف وعند الوصول إلى هذه المواقع يمكن استخدام الخدمة F.T.P في تحميل هذه الملفات في جهازك الذي تملكه Download.

8- خدمة المحادثة Talk هذه الخدمة تسمح لك بفتح خط اتصال بين حاسبك وحاسب مستخدم آخر للإنترنت ومن خلال هذا الخط تستطيع كتابة رسائل له وإستقبال رسائل منه، ويستمر هذا الاتصال حتى يقوم أحدكما بإغلاق الخط، أي أن هناك ثمة حديث معقود بينك وبين المستخدم الآخر من خلال الحاسب والشيء العظيم في ذلك الحديث أن التحدث يتم في نفس الوقت ودون تداخل بين الرسائل المرسلة منك، والرسائل المستقبلة من المستخدم الآخر وذلك مهما كان بعد المستخدم عنك.

9- خدمة الدردشة الجماعية Relay Chat هذه الخدمة أكثر مرونة من الخدمة السابقة، حيث يتيح لك التحدث بطريقة مباشرة On Line مع مجموعة من الأشخاص في نفس الوقت، أي أنك تستطيع من خلال هذه الخدمة المشاركة في محادثة عامة تشمل مجموعة كبيرة من الأشخاص.

10- جوفر Gopher وهي خدمة من خدمات الإنترنت الشائعة الاستعمال وهو يعتمد على عرض قوائم تستطيع من خلالها معالجة أي معلومات واستخدام أي موارد داخل الانترنت وهو يعتمد بالواجهة الجغرافيكية السهلة المبنية على

القوائم والموجودة في جميع المواقع، ويعد جوفر وسيلة بسيطة وقوية وسريعة وسهلة تؤمن آلية طريقة البحث في شبكة إنترنت واصطياد المعلومات ولتعلم خصائص الشبكة وما تحويه.

11- خدمة أرشي أركي، Archieإن خدمة أرشي تسمح بالبحث عن الملفات واستخراجها ونقلها للمستخدم، فأرشي آلية مفهرسة لعملية نقل الملفات F.T.Pويمكن اعتبار خدمة جوفر والأرشي خدمتين متكاملتين.

12- الوايز Waisكلمة وايز تمثل الحروف الأولى من Waid Area Information Serviceوهي أداة تسمح لك بالبحث خلال كميات ضخمة من المعلومات بطريق سريعة ودقيقة للوصول إلى معلومات معينة.

وهو ينظم المعلومات على هيئة قواعد بيانات ضخمة ويسمح لك بتحديد قاعدة البيانات المحتوية على المعلومات التي تريدها ثم يسمح لك بإدخال مجموعة من كلمات المفاتيح "KEYWORDس التي تساعدك على الوصول إلى المعلومات المطلوبة.

13- الويب :"WEB" الويب يؤدي عمل الوايز ولكن بطريقة أكثر مرونة حيث يعتمد على ما يسمى بالهيبرتكست "HYPERTEX" في الوصول إلى المعلومات، والمقصود بالهيبرتكست هو النص "TEXT" المرتبط ببيانات أخرى بمعنى أن ضرب الفأرة "MOUSE" فوق كلمات معينة يؤدي إلى الإنتقال إلى شاشات جديدة محتوية.

14- فهارس الصفحات البيضاء "WHITE PAGE DIRECTORIES" أن أهم المعلومات التي يحتاج إليها مستخدم الإنترنت هي عناوين مستخدمي الإنترنت الأخرين (العنوان الإلكتروني وليس محل إقامته) فبمجرد الحصول على عنوان أحد المستخدمين تستطيع إرسال بريد ألية وإستقبال بريد منه، كما تستطيع الحديث إليه"TALK" وكذلك الحصول على معلومات أكثر عنه مثل إسمه ومحل إقامته وتلفونه ومعلومات أخرى.

لذلك فإن فهارس الصفحات البيضاء "WHITE PAGE DIRECTORIES"

تقدم لك خدمة عظيمة، فهي تسمح لك إسم مستخدم معين لتبحث عن الإسم وتعطيك عنوانه الإلكتروني الذي يمكنك إستخدامه في الوصول إلى الحاسب الخاص به وإسترجاع المعلومات المطلوبة.

15- المجلات الإلكترونية: تتضمن الإنترنت مجموعة متنوعة من المجلات الإلكترونية وبعض هذه المجلات متخصصة في مجالات محددة وبعضها الآخر ذات طابع شعبي أو عام وهناك طريقتان تتم بهما توزيع هذه المجلات هما:-

أ- عن طريق القوائم البريدية "MAILING LISTS" حيث يتم إرسالها كرسالة بريدية.

ب- عن طريق إرسالها إلى الموقع "INONYMOUS FTP" حيث تستطيع تحميلها في جهازك.

16- القوائم البريدية "MALLING LISTS": القوائم البريدية هي نظام مجهز بحيث يسمح بتكوين مجموعات من المستخدمين يمكن إرسال رسائل إليهم، وإستقبال رسائل منهم متعلقة بموضوع محدد. وهناك خدمات تتحكم في هذه القوائم البريدية ومعظم القوائم البريدية تكون تحت السيطرة بمعنى أن هناك شخص مسؤول يقرر الموافقة على رسالة أو موضوع معين أو عدم الموافقة عليه. ولكن بعض هذه القوائم تكون حرة، أي أنها توافق على إرسال أو إستقبال أي رسالة في أي موضوع ومن أي شخص.

17- لوحة النشر الإلكترونية "BULIETIN BOARD": نظام لوحة النشر الإلكتروني وهو عبارة عن مستودع للملفات والرسائل ويكون غالباً مرتبط بموضوع معين ويمكنك إستخدام هذا النظام عن طريق الإتصال بلوحة النشر الخاصة بالموضوع الذي تريده ثم إختيار المطلوب من بين القوائم التي تظهر على الشاشة.

18- الألعاب "GAMES": أن العاب الكمبيوتر موجودة ومتوفرة بالنسبة لأي حاسب شخصي "PERSONAL COMPUTER" دون الحاجة إلى الإنترنت ولكن الألعاب من خلال الإنترنت تمتاز بالتنوع الشديد الذي يتيح لك ممارسة أي

لعبة مهما كانت ميولك، كما أن مصادر هذه الألعاب متعددة خلال الشبكة، فمثلاً من خلال "ANONYMOUS FTP" يمكنك تحميل أية لعبة في جهازك، كما أن هناك العاب تستفيد من خصائص الإنترنت مثل الشطرنج، حيث يمكنك اللعب مع شخص أخر بعيد عنك.

مميزات وفوائد الإنترنت في المكتبات:-

هناك عدد من الميزات والفوائد التي يجنيها مجتمع المستفيدين ومنهم المختصون في مجال المكتبات والمعلومات أو المستفيدون من خدماتها نلخصها كالأتي :(12)

1- يستطيع المستخدمين للإنترنت إسترجاع المعلومات التي تعالج مختلف الموضوعات والمجالات عبر ملايين من الحواسيب المنتشرة في مختلف دول العالم.

2- تمثل شبكة الإنترنت إختراقاً للحدود الجغرافية والسياسية للدول والأقاليم وبذلك تحول العالم إلى قرية صغيرة من خلال شاشة حاسوب ومعدات سهلة الإستخدام.

3- تؤمن الشبكة إتصال ألي فوري ومباشر بحواسيب من مواقع وشبكات مختلفة وبكلفة نداءات هاتفية محلية.

4- شبكة الإنترنت يمكن أن تكون أداة فعالة في تثقيف المجتمعات وكسر حواجز الأمية.

5- تُؤمن الشبكة إمكانات تحديد أي ملف أو وثيقة والحصول عليها بشكل دقيق وبأقل وقت ممكن.

6- يكون الإرتباط بالشبكة ممكناً وذلك من خلال توفير حاسوب شخصي "PC" وخط إرتباط هاتفي محلي يصل بالمختبر الرئيسي للمنطقة "PROVIDER.

7- توفير مختلف أنواع البرامج والبروتوكولات ونظم الإتصال.

8- لا يقتصر إستعمالها على شريحة أو فئة من الناس بل جميعها تقريباً.

ويضيف الدكتور نجيب الشربجي الميزات التالية (13):

1- توفير واجهة للبحث عن المعلومات لتشمل في وقت واحد موارد خارجية عبر الإنترنت وموارد داخلية من خلال الإنترنت بإستخدام نفس المتصفح عبر المؤسسة.

2- سهولة إستخدام الواجهة الموحدة أو المتصفح للوصول إلى كافة أشكال المعلومات من دون الإضطرار إلى تعلم برمجيات تقليدية واحدة للمكتبات وأخرى للمحاسبة...الخ.

3- الإقتصاد في الكلفة من خلال إستخدام واجهة واحدة لكل البرمجيات والخدمات.

وتضيف الريحاني وعون الكرمي (14) فوائد أخرى لاستخدام الإنترنت في المكتبات تتمثل بـ :-

1- التخفيف من الوقت والتقليل من الجهود المطلوبة لإنجاز مهمات البحث من المعلومات حول السلع أو الترويج للمبيعات وغيرها من الموضوعات.

2- تسهيل خدمات عدة مثل البريد الإلكتروني وإمكانية تحويل الملفات وذكرت شركة "ATNT" أن التكلفة البريد لا تزيد عن ثمن طابع واحد.

3- تتيح إمكانية النشر الإلكتروني والنشر الفوري للمعلومات مع إمكانية تغطية الأخبار بصورة فورية.

4- تزويد المشتركين عبر المجلات الإلكترونية المزودة بالصور بإستمارات التسجيل والطلبات لتتم عملية الشراء بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني.

5- تقديم الحلول المتكاملة في القطاع الحاسوبي.

6- الترويج إلكترونياً للندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والصناعية والمعارض وكذلك لشهرة المكتبة أو المؤسسة أو البلد.

مجالات إستخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات.

هناك عدد من المجالات التي تستخدم فيها الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:-

1- البريد الإلكتروني، حيث يقوم المختصون في مجال المكتبات والعاملون فيها بالاتصال مع زملائهم في المهنة بغرض تطوير أعمالهم وخدماتهم.

2- المراجع الإلكترونية، حيث أن المكتبة تقدم بشكل الكتروني أنواع مختلفة من المواد المكتبية مثل الموسوعات والدوريات والفهارس والقواميس... الخ.

3- الإتصال والإرتباط بالحواسيب وذلك من أجل الوصول إلى برنامج معين أو معلومات محددة والوصول إليها من حواسيب بعيدة المدى.

4- الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية، وهناك"700-1000" من فهارس المكتبات المهمة الوطنية منها والجامعية متوفرة على شبكة الإنترنت مثل فهارس مكتبة الكونجرس.

5- الإشتراك في الدوريات، لقد أصبح الإشتراك في الدوريات العلمية التي تمثل ركن أساسي من أركان مصادر المعلومات مكلفاً من الناحية المالية ولكن بعد ظهور شبكة الإنترنت أصبحت العديد من مقالات الدوريات متاحة عبر شبكة الإنترنت العالمية.

6- تطوير وتنمية المجموعات، يستطيع أمين المكتبة تطوير مجموعات المكتبة عن طريق إستخدام أدلة موضوعات معينة أو أدلة الناشرين.

7- لوحة إعلانات المكتبة، عن طريق لوحة إعلانات المكتبة تسهل مهمة وصول أي مستفيد لمنتجات وموارد المعلومات.

8- المجموعات الإخبارية على شبكة الإنترنت والتي يبلغ عددها أكثر من (15 ألف مجموعة) تمثل إتجاهات وإهتمامات علمية وثقافية وسياسية وأخرى قد تهم رواد المكتبات ومستخدميها بمختلف مستوياتهم وشرائحهم. وفي هذه الخدمة يستطيع المستفيد أن يسأل ويتحاور أو يجيب عن موضوعات أو تساؤلات.

9- تستطيع المكتبات الإستفادة من خدمات وموارد الإنترنت في إعداد نشرات الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات وتساعد في عملية إختيار الكتب وطلبها وشرائها وتسديد قوائم الشراء على الشبكة. (15)

10- توفر الإنترنت بصفتها أداة مرجعية ما يلي:-

أ- رصيد هائل من المصادر الحينية.

ب- الوصول إلى البيانات البيليوغرافية لملايين الكتب، وإلى مقتنيات مكتبات البحث والمكتبات الجامعية في جميع أنحاء العالم.

ج- إنشاء القوائم البيليوغرافية، وتدقيق البيانات البيليوغرافية لمجموعات المكتبات ومراكز المعلومات على هذه القوائم.

د- الإجابة عن الأسئلة المرجعية الصعبة أو المعقدة. إذ تمكن الإنترنت إختصاصي المراجع من عرض أسئلتهم المرجعية المعقدة على زملائهم في جميع أنحاء العالم، وطلب المساعدة في الإجابة عليها، والعكس صحيح.

هـ- جمع الأخبار والحقائق وخزنها في الحاسوب لإستعمالها في وقت لاحق لأغراض مرجعية.

و- العمل كدليل للعناوين الكاملة للمؤسسات أو المنظمات في جميع أنحاء العالم.

ز- خزن نتائج البحث لدراستها في وقت لاحق.

11- تنمية مصادر المعلومات، إذ يمكن عن طريق الشبكة القيام بما يلي في هذا المجال:-

أ- فحص العناوين الجديدة وطلبها من الناشرين.

ب- معرفة وضع مصادر المعلومات (متوفرة في السوق أو غير متوفرة). إذ توفر شبكة بلاكويل شمال أمريكا"BLACK WELL NORTH AMERICA عبر الشبكة فهرساً للكتب التي لا تزال متوفرة في السوق.

ج- توفير قوائم ببليوغرافية لمخزون علة ناشرين ومحلات بيع الكتب(16).

ويضيف بعض الباحثين بعض المجالات الأخرى لاستخدام الإنترنت في المكتبات وفي خدماتها المختلفة منها:-

أولاً- الوصول إلى نص الوثائق وإسترجاعها والحصول عليها.

ثانياً- التعاون المكتبي.

ثالثاً- التعلم والتعليم(17).

رابعاً- البحث في قواعد البيانات.

خامساً- الإشتراك في مجموعات النقاش ومجموعات البحث.

سادساً- الإجتماع عبر الشبكة والتعلم عن بعد(18).

الهوامش والمصادر

1- عبد المعطي، جمال (وأخرون). الإنترنت/ جمال عبد المعطي...وأخرون، إعداد وتقديم محمد فهمي طلبه.- القاهرة: مطابع الكتب المصري الحديث، 1997- ص18 .

2- عبد الهادي، زين. الإنترنت: العالم على شاشة الكمبيوتر/ تونس: المكتبة الأكاديمية، 1996.- ص4

3- غوشة، عصام عادل. تساؤلات حول الإنترنت وشبكة www.- الحاسوب.- ع26 (أيلول/ تشرين أول 1996).- ص14

4- بسام بامية (وأخرون). شبكة الإنترنت.- المجلة العربية للعلوم.- ع26 (ديسمبر 1995).- ص25

5- عبد الهادي، زين. الإنترنت: العالم على شاشة الكمبيوتر.- مصدر سابق.- ص ص 23-24

6- الحاسوب والبرمجيات الجاهزة/ محمد بلال الزعبي (وأخرون). ط30- عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 1999.- ص ص 361-3662

7- إقتصاديات السوق.- س 1، ع3 (أبريل/ نيسان 1997).- ص ص 51-52

8- الشربجي، نجيب. الإنترنت والمكتبة.- رسالة المكتبة.- مج 32 ع3 (أيلول 1997).- ص ص 61-62

9- الشربجي، نجيب. الإنترنت والمكتبة.- مصدر سابق.- ص 20

10- عبد المعطي، جمال (وأخرون). الإنترنت.- مصدر سابق.- ص20

11- عبد الوهاب مصطفى رضا (وأخرون). الإنترنت طريق المعلومات السريع/ مصطفى رضا عبد الوهاب... وأخرون، إعداد وتقديم محمد فهمي طلبه.- القاهرة: مطابع الكتب المصري الحديث، 1996.- ص25

12- قنديلجي، عامر إبراهيم. شبكة الإنترنت وإستخدامتها في الجامعات والمراكز

البحثية.- في: المؤتمر العلمي الأول للحاسبات الجامعة المستنصرية، 3 نيسان 1997 كلية التربية.- ص15

13- الشربجي، لجيب. الإنترنت والمكتبة.- مصدر سابق.- ص67

14- كليب، فيصل جميل. الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات.- رسالة المكتبة.- مج 33 ع1 (أذار 1998).- ص41

15- قنديلجي، عامر إبراهيم. شبكة الإنترنت وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات.- المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات.- مج 3 ع1(حزيران 1997).- ص ص 13-17

16- همشري عمر أحمد المرجع في علم المكتبات والمعلومات/ تأليف عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان.- عمان دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997 ص ص 581-582

17- كليب، فضل جميل. الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات.- مصدر سابق.- ص 44 .

18- الشربجي، لجيب. الإنترنت والمكتبة.- مصدر سابق.- ص 67 .

أسئلة عامة للمراجعة والنقاش

س1: أ- عرف الخدمة المكتبية؟

ب- أذكر متطلبات الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س2: أ- تقسيم الخدمات المكتبية إلى نوعين. أذكرهما مع الأمثلة ؟

ب- أذكر العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية؟

س3: أذكر أنواع (مجالات) الخدمات المكتبية العامة التي تقدمها المكتبات لروادها؟

س4: أ- أذكر الأسباب أو العوامل التي تدفع المكتبات لتقديم خدمة الإعارة لروادها؟

ب- أذكر المهام الأساسية لقسم الإعارة في المكتبات الكبيرة؟

س5: أ- عدد نظم الإعارة المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ب- وضّح أنواع الإعارة حسب الرفوف وحسب الإستخدام؟

س6: من الأتجاهات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات "إستخدام الحاسوب في عملية الإعارة".

أ- أذكر الفوائد التي تعود على المكتبات ومراكز المعلومات من خلال نظم الإعارة المحوسبة؟

ب- أذكر بعض الأمثلة من البرامج الجاهزة للإعارة المحوسبة؟

س7: أ- أذكر أنواع الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ب- أذكر مستويات الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ج- أذكر بالترتيب إجراءات الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

د- أذكر وسائل تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س8: أ- أذكر فوائد التصوير المصغر (الميكروفيلمي) في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ب- أذكر العمليات الأساسية للتصوير الميكروفيلمي للمعلومات؟

ج- أذكر متطلبات التصوير المصغر في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س9: أ- أذكر أنواع البيليوغرافيا؟

ب- أذكر أهمية البيليوغرافيا في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س10: أ- أذكر بالترتيب خطوات إعداد البيليوغرافيا الموضوعية؟

ب- يختلف ترتيب البيلوغرافيا تبعاً لإختلاف أنواعها. وضح ذلك؟

س11: أ- أذكر وسائل الدعوة المكتبية في المكتبات؟

ب- أذكر أنواع الخدمات الإعلامية التي تتبعها المكتبات لجذب روادها؟

س12: أ- أذكر المبررات التي تدعو المكتبات لتقديم خدمة تدريب المستفيدين؟

ب- أذكر فوائد تدريب المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ج- أذكر طرق تدريب المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س13: أ- أذكر الخدمات التي يقدمها قسم الدوريات في المكتبات الكبيرة؟

ب- هناك بعض المتخصصين من يؤيد إعارة الدوريات وهناك من يعارض إعارتها. وضح مبررات كل من الإتجاهين؟

ج- أذكر طرق ترتيب وتنظيم الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س14: أ- تنفرد مكتبات الأطفال عن غيرها من المكتبات بتقديم مجموعة من الخدمات المكتبية. أذكر تلك الخدمات؟

ب- أذكر الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات المتخصصة لروادها؟

س15: أ- أذكر الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات؟

ب- تختلف الإفادة من المعلومات حسب إختلاف أنواعها. وضّح ذلك؟

س16 أ- أذكر خصائص المعلومات؟

ب- للمعلومات جانبين هامين هما الجانب الذهني والوثائقي. وضّح ذلك؟

س17: من خدمات المعلومات التي تقدمها مراكز المعلومات للمستفيدين «خدمة

الإحاطة الجارية».

أ- أذكر وسائل تقديم تلك الخدمة؟

ب- أذكر خطوات إعداد هذه الخدمة؟

ش18: أ- وضّح الفرق بين خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات؟

ب- أذكر مكونات نظام البث الإنتقائي للمعلومات؟

ج- أذكر الأساليب اليدوية للبث الإنتقائي للمعلومات؟

س19: أ- أذكر فوائد الكشافات كمصدر للمعلومات؟

ب- أذكر أنواع الكشافات حسب التقسيمات المختلفة؟

س20 أ- أذكر خطوات إعداد الكشافات؟

ب- أذكر خصائص الكشاف الجيد؟

س21 أ- أذكر نظم التكشيف التقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ب- أذكر نظم التكشيف الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ج- أذكر طرق التكشيف الآلي؟

س22: أ- أذكر فوائد المستخلصات كمصدر للمعلومات؟

ب- أذكر أنواع المستخلصات العلمية في المكتبات ومراكز المعلومات؟

س23: أ- أذكر خطوات إعداد المستخلصات؟

ب- أذكر مكونات المستخلص الجيد؟

س24: أ- أذكر خمسة فوائد للبحث بالإتصال المباشر؟

ب- أذكر خمسة مزايا للبحث بالإتصال المباشر؟

ج- أذكر خطوات إعداد البحث بالإتصال المباشر؟

د- أذكر خمسة مشكلات لخدمة البحث بالإتصال المباشر؟

س25: أ- أذكر أهم الفئات الخاصة التي تقدم لها المكتبات ومراكز المعلومات خدماتها المكتبية والمعلوماتية؟

ب- أذكر أهم تقنيات المعلومات التي تقدمها مكتبات المستشفيات للمرضى فيها؟

ج- وضّح دور المكتبات العامة في تقديم خدماتها لمحو الأمية وكبار السن؟

د- أذكر الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات للسجناء؟

س26: أ- أذكر معيير تقييم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات؟

ب- أذكر ستاً من أنماط الإستقصاء المباشر لإسترجاع المعلومات؟

ج- أذكر أشكال الإسترجاع المباشر للمعلومات؟

س27: أ- أذكر المجالات التي تستخدم فيها "شبكة الإنترنت" في الخدمات المكتبية والمعلوماتية؟

ب- أذكر المراحل التاريخية لتطور ونشأة شبكة الإنترنت؟

س28: مقابل كل سبب من أسباب مشكلة إنفجار المعلومات التالية. ضع الخدمة أو خدمات المعلومات التي ظهرت لتخطي تلك العقبة:

- الزيادة الهائلة فيي حجم ما ينشر من إنتاج فكري.
- تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها.
- تعدد مواطن الإنتاج الفكري.
- تعقد اللغات التي ينشر بها الإنتاج الفكري.
- تشتت الإنتاج الفكري.

س29: وضّح المقصود بالمصطلحات والمفاهيم التالية:-

- الإعارة - المستخلص - خدمة الإحاطة الجارية.
- نظام الإعارة الجيد - الإستخلاص - البث الإنتقائي للمعلومات
- التصوير المصغر - البحث بالإتصال المباشر - الخدمة المرجعية
- شبكة الإنترنت - خدمات المعلومات - مركز المعلومات
- الكشاف - نظام التكشيف
- التكشيف - الخدمة المكتبية

س30: أذكر الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها؟

المصادر

المصادر العربية

أولاً: الكتب

1- أثرتون، بولين. مراكز المعلومات: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981 .

2- أحمد أنور عمر. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق.- ط2 - الرياض: دار المريخ للنشر، 1980 .

3- ــــــــــــ المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة المدرسية.- ط4- القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1974 .

4- ــــــــــــ المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ.- ط3، منقحة.- القاهرة: دار النهضة العربية، 1987 .

5- أحمد بدر. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط وإدارة مراكز المعلومات العلمية والتكنولوجية.- الرياض: دار المريخ، 1988 .

6- ــــــــــــ وحشمت قاسم. المكتبات المتخصصة: إدارتها وتنظيمها، وخدماتها.- الكويت: وكالة المطبوعات، 1982 .

7- أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1988 .

8- باسل محمد عبد الله الراوي. خدمات المعلومات في المكتبات المركزية للجامعات العراقية.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1988.- رسالة ماجستير غير منشورة.

9- برجس عزام. الوثائق. دمشق: جامعة دمشق، 1995 .

10- تيد، لوسي. أ. مقدمة إلى النظم المكتبية المبنية على الحاسوب؛ ترجمة محمود أحمد أيتم.- عمان: المنظمة العربية الإدارية، 19:5 .

11- جاسم محمد جرجيس وبديع القاسم. مصادر المعلومات في مجال الإعلام والإتصال الجماهيري.- الكويت: شركة المكتبات الكويتية، 1989 .

12- ــــــــــــ وعبد الجبار عبد الرحمن. المراجع والخدمات المرجعية.- بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985 .

13- ــــــــــــ . مكتبات السجون.- بغداد: جامعة بغداد، معهد الدراسات العليا لعلم المكتبات والتوثيق، 1972 .

14- جمال عبد المعطي (وأخرون). الإنترنت، إعداد وتقديم محمد فهمي طلبة.- القاهرة: مطابع الكتب المصرية الحديثة، 1997.

15- حسن سعيد أحمد. المكتبات المتخصصة ودورها في التنمية.- عمان: دار الضياء، 1984 .

16- حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984 .

17- ربحي مصطفى عليان. المكتبات وأنواعها.- في: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات/ إعداد مجموعة من المكتبيين، تحرير أنور عكروش، صدقي دحبور.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982 .

18- رشا برغوثي بيلس. دليل التكشيف والإستخلاص.- عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1978 .

19- زياد القاضي ومسعود نصرو. تحليل وتصميم نظم المعلومات المحوسبة.- عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1989 .

20- زين الدين محمد. الأنظمة الآلية في المكتبات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.

21- زين عبد الهادي. الإنترنت: العالم على شاشة الكمبيوتر.- تونس: المكتبة الأكاديمية، 1996.

22- سعود بن عبد الله الحزيمي. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994 .

23- السعيد السيد شلبي. الميكروفيلم: المفهوم العلمي للتوثيق والتسجيل الميكروفيلمي مع تطبيقات متنوعة.- بغداد: الفرع الإقليمي العربي للوثائق، 1981 .

24- صبيح الحافظ. الميكروفيلم وعصر إنفجار المعلومات: بغداد: دار الرشيد للنشر، 1982 .

25- صدقي دحبور. الببليوغرافيا.- في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات/ إعداد مجموعة من المكتبين، تحرير أنور عكروش، صدقي دحبور.- عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1983 .

26- عامر إبراهيم القنديلجي. إستخدام أقراص الليزر المكتنزة CD_ROM في التعامل مع مستخلصات المكتبات والمعلومات LIZA.- في وقائع بحوث المؤتمر العلمي الثامن للمعلومات. بغداد: الجمعية العراقية للمكتبات والتوثيق والمعلومات/ قسم المكتبات والمعلومات، الجامعة المستنصرية، 19- 21/12/1989 .

27- ــــــــــــــ البحث بالإتصال المباشر On- Line والبحث بأقراص الليزر المكتنزة CD- ROM واستخدامها في خدمات المعلومات.- بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الآداب- الجامعة المستنصرية، المعقود في 2- 4/4/1990 .

28- ــــــــــــــ . البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات.- بغداد: دار الشؤون الثقافية العامة، 1992 .

29- ــــــــــــــ بنوك المعلومات الآلية وشبكاتها: مكوناتها، مستلزماتها.- بغداد: دار واسط للطباعة والنشر، 1985 .

30- ــــــــــــــ شبكة الإنترنت وإستخداماتها في الجامعات والمراكز البحثية.- في المؤتمر العلمي الأول للحاسبات.- الجامعة المستنصرية، كلية التربية، 3نيسان 1997 .

31- ــــــــــــــ الكتب والمكتبات: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.- بغداد: دار الحرية للطباعة، 1979 .

32- عبد التواب شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- الكويت: الكاظمية للنشر، 1984 .

33- عبد الكريم إبراهيم الأمين(وأخرون). إدارة المكتبة.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1980 .

34- ــــــــــــــ الإجراءات المكتبية. بغداد: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1980 .

35- عمر أحمد همشري وربحي مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- عمان: المؤلفان، 1990 .

36- ــــــــــــــ المرجع في علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997 .

37- غينشا، كلير وميشال مينو. مدخل عام لعلوم وتقنيات المعلومات والتوثيق؛ ترجمة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.- تونس: المنظمة، 1987 .

38- فاروق الروسان. سيكولوجية الأطفال العاديين: مقدمة في التربية الخاصة.- ط2 .- عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1996

39- كنت، ألن. ثورة المعلومات: إستخدام الحاسبات الإلكترونية في إختزان المعلومات وإسترجاعها؛ ترجمة حشمت قاسم، شوقي سالم.- ط2.- الكويت: وكالة المطبوعات، 1979 .

40- ليلى عبد الواحد الفرحان. الببليوغرافيا: تطورها، أنواعها، أساليب إعدادها.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1992 .

41- محمد السعيد خشبة. نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا.- القاهرة: جامعة الأزهر، 1987 .

42- محمد فتحي عبد الهادي. التكشيف لأغراض استرجاع المعلومات.- جدة: مكتبة العلم، 1982 .

43- ــــــــــــــ مقدمة في علم المعلومات.- القاهرة: مكتبة غريب، 1984 .

44- محمد ماهر حمادة. علم المكتبات والمعلومات.- ط3.- بيروت: مؤسسة الرسالة، 1994 .

45- محمد محمد أمان. خدمات المعلومات مع اشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.- الرياض: دار المريخ للنشر، 1985 .

46- محمد محمد الهادي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.- بيروت: دار الشروق، 1409هـ

47- محمود أحمد أيتم. الدليل العلمي للتحليل الموضوعي والتكشيف.- تونس: مركز التوثيق والمعلومات، 1987 .

48- مدحت كاظم وحسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها.- ط4.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993..

49- مصطفى رضا عبد الوهاب وأخرون. الإنترنت: طريق المعلومات السريع، إعداد وتقديم محمد فهمي طلبة.- القاهرة: مطابع الكتب المصري الحديث، 1996 .

50- منى محمد محمد الشيخ إبراهيم. الخدمة المكتبية للمعوقين في القطر العراقي.- بغداد: مطبعة وزارة التعليم العالي، 1989 .

51- ميخائيليوف، أي.أي وأر. اس كلاريفسكي. مدخل في علم المعلومات والتوثيق، ترجمة نزار محمد علي قاسم.- الموصل: جامعة الموصل، 1982 .

52- ميري توفيق الراوي. مكتبات المكفوفين.- بغداد: الجامعة المستنصرية، 1974.- رسالة دبلوم عالي غير منشورة.

53- نعيمه حسن رزوقي. إستخدام الحاسبات الإلكترونية في إخراج وإنتاج كشافات الدوريات.- بغداد: مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي، 1985 .

54- لانكستر، فريدريك ويلفرد مبادئ التكشيف الموضوعي والإستخلاص عربة وأضاف بعض فصوله محمود أحمد أيتم.-تونس: مركز التوثيق والمعلومات، 1990.

55- لانكستر، ولفرد. نظم إسترجاع المعلومات؛ ترجمة حشمت قاسم.- القاهرة: مكتبة غريب، 1981 .

56- يوسف نصير. الحاسوب.- عمان: الجمعية العلمية الملكية، 1990 .

ثانياً: مقالات الدوريات:

1- اقتصاديات السوق.- س1 ع3 (أبريل/ نيسان 1997).- ص ص 51-52 .

2- بسام بامية (وأخرون). شبكة الإنترنت.- المجلة العربية للعلوم.- ع 26(ديسمبر 1995).- ص 25 .

3- جاسم محمد جرجيس ووديع محمود مبارك. بنوك المعلومات: واقعها واتجاهاتها وأفاقها المستقبلية على صعيد الوطن العربي.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س9 (14يناير 1989)- ص ص 45-67

4- جوسي، لويس.- التجهيزات الخاصة بمكتبات المستشفيات والوسائل المتعلقة بإستعمالها.- مجلة اليونسكو للمكتبات.- مج 1 ع2 (1971).- ص ص28-30 .

5- حامد عودة أبو الفتوح. أساليب الإستخلاص.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س6 ع1 (1986).- ص ص 98- 103 .

6- ربحي عليان ونجيب الشربجي. الكشاف التراكمي لمجلة رسالة المكتبة 1965-1981 .- رسالة المكتبة.- مج16 ع4 (1981).- ص ص 3-8 .

7- زكريا الحاج محمد. خدمات الفئات الخاصة في المكتبات العامة.- رسالة المكتبة.- مج 17 ع4(1982).- ص ص9-18 .

8- سليمان حسين مصطفى. مراصد المعلومات ودورها في دعم الدراسات العليا والبحث العلمي في الجامعات العربية حتى عام 2000 في ضوء التطورات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات.- مجلة اتحاد الجامعات العربية.- ع1 (عدد خاص 1989).- ص ص 101-117 .

9- سماء زكي المحاسني. المستخلصات كأدوات بيليوغرافية وتوثيقية للبحوث العلمية.- المجلة العربية للمعلومات.- مج 1 ع1 (1989).- ص ص 50-175 .

10- عامر إبراهيم القنديلجي. إستخدام الحواسيب في خدمات المعلومات: ملامح عن التجربة العراقية.- المجلة العربية للمعلومات.- مج15 ع1 (سبتمبر1994).- ص ص66-72 .

11- ـــــــــــــ تقنيات البحث بالإتصال المباشر والأقراص المكتنزة CD-ROMوإستخداماتها في جامعتي الموصل وبغداد- رسالة المكتبة.- مج 26ع2(1991).- ص ص 18 - 25 .

12- ـــــــــــ شبكة الإنترنت وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات.- المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات.- مج3 ع1 (حزيران 1997).- ص ص13- 17 .

13- عبد الجبار عبد الرحمن.- كشافات الدوريات العربية: دراسة تحليلية للكشافات التراكمية المنشورة في الوطن العربي.- التوثيق الإعلامي.- مج7 ع2 (1988).- ص ص31-46 .

14- عصام عادل غوشة.- تساؤلات حول الإنترنت وشبكة .WWW- الحاسوب.- ع26 (أيلول/ تشرين أول 1996).- ص ص12-16 .

15- فضل جميل كليب.- الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات.- رسالة المكتبة.- مج3 ع1 (أذار 1998).- ص ص35-43 .

16- فؤاد أحمد إسماعيل. التكشيف: طرق تفحص الوثائق لتحديد موضوعاتها وإختيار مصطلحات التكشيف المناسبة لها.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س3، ع2 (1983).- ص ص105-129 .

17- المجلة العربية للمعلومات. عدد خاص، مج 8 ع2 (1987).- ص 119 .

18- محمد عودة علوي ومجبل ملازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.- رسالة المكتبة.- مج27 ع1 (أذار 1992).- ص ص50-53 .

19- محمد فتحي عبد الهادي. العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات.- المجلة العربية للمعلومات.- مج4 ع2(1983).- ص ص40-47 .

20- نجيب الشربجي. الإنترنت والمكتبة.- رسالة المكتبة.- مج32 ع3 (أيلول 1997).- ص ص61-62 .

21- نسيم الصمادي. الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة.- رسالة المكتبة.- مج13 ع3+4 (1978).- ص ص17-28 .

المصادر الأجنبية

1) British standards institute. Preparation of Indexs to book, periodicals and other publications. BS 3700.- London: the institute, 1976 .

2)- Edmund, V.Gorbeh. Fundamentals of library organization and a dministration: apraetical guided- chicago: ALA, 1978 .

3)- Gardner, Richard K. Library collection.- New York: MCGraw Hill, 1981.

4)- Harmon, Robert. Elements of bibliography.- London: the scave crow press, 1981 .

5)- Hornby. AS. Oxford Asvanced Learner's dictionary of English/ AS Hornby, chief ADCowie.- 4th .ed.- London: Oxford, 1989.

6)- H.M, Flexner. Circulation Work on public libraries.- Chicago: ALA, 1927 .

7)- Katz, William.A. Introducation to references work.- New York: MCGraw Hill, 1978.- 2Vol.

8)- Kent, Allen. The on- line revolution in libraries.- New York: Marcel Dekker, 1987.

9)- Luhn, H.P. Selective dissemenation of news scientihe Information with aid of electronic processing equipment American Documentation, 12, NO2, (April 1961).- PP131-133.

10)- Robinson, A.M. Lewin. Systematic bibliography- 3rded.- London: Glive Bingley, 1971 .

11)- Owlley, Jennifer. E. Abstracting and Indexing.- London: Clive Bingley, 1982 .

خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات





ردمك ISBN - 9957 - 402 - 49 - 5